

Thèse / Université Rennes 2 – Haute Bretagne
sous le sceau de l'Université européenne de Bretagne

pour obtenir le titre de :
Docteur de l'Université Rennes 2
Mention : Sciences de l'Éducation
École doctorale des Sciences Humaines et Sociales

présentée par

Mickaël LE MENTEC

Préparée à l'Unité Mixte de Recherche n° EA 3875
Université Rennes 2
CREAD, Centre de Recherches sur l'Éducation, les Apprentissages et la Didactique

Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons

Thèse soutenue le 29 septembre 2010
devant le jury composé de

Michel WATIN
Professeur des Universités, Université de la Réunion / *président*

Bertrand BERGIER
Professeur des Universités, Université Catholique d'Angers / *rapporteur*

Jean-Luc RINAUDO
Professeur des Universités, Université de Rouen / *rapporteur*

Annabelle BOUTET
Maître de Conférences, Télécom Bretagne Brest / *Co-directeur de thèse*

Pascal PLANTARD
Maître de Conférences, Université Rennes 2 / *Co-directeur de thèse*

Paul TAYLOR
Professeur Émérite des Universités, Université Rennes 2 / *Directeur de thèse*

Remerciements

La thèse est un travail qui ne pourrait être réalisé sans l'aide et l'accompagnement de nombreuses personnes. C'est pour cela que je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué, que ce soit d'un point de vue professionnel, relationnel ou pratique, à ce travail.

Je remercie d'abord tout particulièrement Paul Taylor, mon directeur de thèse, ainsi que Annabelle Boutet et Pascal Plantard qui ont co-dirigé ce projet, pour leur disponibilité et leurs précieux conseils. Ils ont su, au fil des discussions, donner du sens à ce travail de recherche. Les pistes de réflexions ont été nombreuses, les orientations souvent empruntées, parfois abandonnées, et je suis infiniment reconnaissant de leur patience et de leurs critiques constructives qui ont été d'une grande richesse. Je remercie également toute l'équipe M@rsouin, à laquelle j'ai été rattachée durant ces trois années et qui a su valoriser ce travail. Jocelyne Trémembert a été d'un grand soutien lorsqu'il s'est agit de construire et de traiter les enquêtes quantitatives, je la remercie pour son expertise et pour son aide. Un grand merci également à Emmanuelle Paul du Conseil régional de Bretagne, à toutes les personnes du département LUSSI (Télécom Bretagne) et du CREAD (Université Rennes 2) avec qui j'ai travaillé, échangé, à Cindy Drogue, à Ny Aina Rakotomalala Harisoa et à Santiago Ruano Ricón avec qui j'ai partagé le bureau, à Maria Coant de la Maisel ainsi qu'à Élisabeth Le Faucheur Joncour du service « Démocratie locale et citoyenneté » de la mairie de Brest.

Le travail de terrain a été également très enrichissant en termes de rencontres. Je remercie infiniment les animateurs multimédia des espaces publics numériques de la région Bretagne pour leur accueil, leurs témoignages, et pour le temps qu'ils m'ont consacré, ainsi qu'à tous les usagers que j'ai rencontré, sollicité, et qui m'ont donné un peu de leur temps pour me faire partager leurs expériences. Sans eux, ce travail de recherche n'aurait pu aboutir.

Enfin, un grand merci à ma famille, à mes amis pour leur présence et leur aide durant ces trois années, à Sophie pour la traduction, à Karine, à Sylvain et à Pierre pour la relecture. Une pensée toute particulière pour ma mère, pour Sébastien, Sonia et Caroline pour leur soutien dans les moments difficiles. Ils ont tous très largement participé à ce

travail de recherche, merci à eux pour la confiance qu'ils m'ont témoigné et qui m'a permis d'aller jusqu'au terme de ce projet. Merci à toutes les personnes que j'ai croisé, toutes destinataires de ces quelques mots.

À tous, je vous dois une infinie reconnaissance.

À mon père

Table des matières

Remerciements..3

Introduction.. 11

PREMIÈRE PARTIE – Points de repères nationaux et régionaux.........................20

CHAPITRE 1 – Entrer dans la société de l'information.............................21

1. Les programmes européens « eEurope » : une société de l'information pour tous............22
1.1 eEurope 2000 et 2002 : une diffusion des technologies et une augmentation du taux de connectivité..23
1.2 eEurope 2005 : généraliser l'accès au haut débit et moderniser les services publics en ligne... 25
1.3 i2010 : une société de l'information pour la croissance et l'emploi.............................27
1.4 Riga 2006 : la charte pour l'inclusion numérique... 28
1.5 De la fracture numérique à l'inclusion numérique.. 30

2. En France : les Comités Interministériels pour la Société de l'Information (CISI).............31
2.1 Les bases du Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI) 32
2.2 CISI 2000 : une orientation spécifique en faveur de l'accès public à Internet............33
2.3 CISI 2003 : « Démocratiser les usages des TIC »..33
2.4 « France Numérique 2012 »..35
2.5 Bilan des politiques nationales autour de la société de l'information.........................37

CHAPITRE 2 – Les Espaces Publics Numériques....................................40

1. CISI, MAPI et DUI : des étapes majeures dans le développement des EPN........................41
1.1 La MAPI et la charte des EPN...42
1.2 La DUI et la charte « NetPublic »...43

2. Les bases communes aux politiques et programmes d'accès public à Internet..................44

3. Les EPN : programmes et initiatives...45
3.1 Les programmes nationaux.. 46
3.1.1 Les « Cyber-bases » de la Caisse des Dépôts et Consignations.............................46
3.1.2 Les ECM du Ministère de la Culture.. 48
3.1.3 Les « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » du Ministère de la Jeunesse et des Sports...49
3.1.4 Autres initiatives à l'échelle nationale.. 50
3.1.5 Passeports Internet multimédia dans les EPN.. 51
3.2 Les programmes régionaux : le cas du dispositif breton « Cybercommune ».............53
3.2.1 Le label « Cybercommune »... 53
3.2.2 L'animation.. 54
3.2.3 Plan de financement...55
3.3 Une initiative locale : les Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) à Brest.................55

4. Rapports d'enquêtes sur le réseau des EPN de la région Bretagne...................................56

4.1 Les évaluations du dispositif « Cybercommune » menées par le GIS M@rsouin........56
4.1.1 État des lieux des cybercommunes..57
4.1.2 Usages des TIC dans les cybercommunes...58
4.1.2.1 Les préconisations de M@rsouin...60
4.1.2.2 Les appels à projets du Conseil régional...60
4.2 Évaluation du dispositif des PAPI...61
4.2.1 État des lieux auprès des animateurs et porteurs de projet....................................62
4.2.2 Usagers et usages des TIC dans les PAPI...63
4.2.3 Perspectives d'évolution du dispositif des PAPI..63
4.3 L'enquête Psaume...65

5. L'action des EPN dans une perspective de lutte contre l'exclusion.......................................66

CHAPITRE 3 – L'exclusion sociale et professionnelle : une polysémie convenable.. 70

1. L'exclusion : une catégorie...71
1.1 Des ruptures par étapes successives...74
1.2 Les limites de l'exclusion : l'absence de limites..75
1.3 Les concepts dérivés de l'exclusion...76

2. La pauvreté : un état..78
2.1 Points de repères..79
2.2 Un phénomène qui transcende...82

3. Le chômage : une épreuve...83
3.1 Chômeurs reconnus et chômeurs comptabilisés...84
3.2 Une identité affectée...84
3.3 Les facteurs favorisants l'entrée en chômage..86
3.4 Trois manières de vivre le chômage..87
3.4.1 Les variables...88
3.4.2 Trois expériences..89

4. Deux axes intégrateurs : l'emploi et les liens sociaux...90
4.1 L'emploi reconnu et rémunéré...91
4.2 Le lien social...91

Conclusion..92

CHAPITRE 4 – L'insertion : une réponse partielle donnée à la question de l'exclusion sociale et professionnelle.. 96

1. Les politiques d'insertion en France...98
1.1 Les âges de l'insertion..98
1.1.1 1981-87 : installation des politiques d'insertion et de la nouvelle pauvreté..........99
1.1.2 1988 : la loi sur le Revenu Minimum d'Insertion (RMI)..101
1.1.3 1992-2005 : de la lutte contre l'exclusion sociale au renforcement de la cohésion sociale..102
1.1.4 2007 : le Revenu de Solidarité Active (RSA)...104
1.2 L'insertion sous toutes ses formes..105
1.2.1 Les mesures d'assistance...106
1.2.2 Les mesures en faveur du retour à l'emploi...108

2. L'insertion sur le terrain : coordonner les actions des différents acteurs...........................111
2.1 Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE)..112
2.2 Les Maisons de l'Emploi..112

3. Regards critiques sur l'insertion..113

4. Une palette des dispositifs d'insertion en Bretagne..120
4.1 Le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP)..122

4.2 La formation à distance ... 123

PARTIE 2 – Concepts mobilisateurs ... 125

INTRODUCTION ... 126

CHAPITRE 5 – La disqualification sociale ... 129

1. Les trois catégories de « disqualifiés sociaux » ... 131
1.1 Les fragiles ... 131
1.2 Les assistés ... 132
1.3 Les marginaux ... 133

2. Disqualification ou déqualification ? ... 136

CHAPITRE 6 – L'espace public : un lieu d'exercice du pouvoir ... 138

1. La naissance de la sphère publique bourgeoise ... 139

2. La publicité comme outil de contrôle du pouvoir politique ... 140

3. Vers un affaiblissement de la fonction critique de la sphère publique ... 140

4. Remobilisation conceptuelle ... 142

CHAPITRE 7 – L'inclusion : un terme emprunté aux anglo-saxons ... 145

1. Insertion, intégration, inclusion ... 146
1.1 L'insertion : une mise en conformité ... 146
1.2 L'intégration : une co-transformation ... 148
1.3 La reconnaissance institutionnelle comme moyen d'identification ... 149
1.4 L'inclusion : un renversement ? ... 150

2. Une spécificité numérique : de la fracture numérique à l'e-inclusion ... 152
2.1 Une participation active pour une place plus valorisante ... 153
2.2 Derrière l'inclusion, l'idée de cohésion ... 154

3. Une vision conceptuelle de l'e-inclusion ... 155

4. La logique d' « empowerment » ... 157
4.1 L'empowerment ou le processus d'affranchissement ... 159
4.2 Les critiques à l'égard de la notion d'empowerment ... 160

5. Inclusion et empowerment : de nouvelles formes de participation à la société ... 161

CHAPITRE 8 – L'usage : une entrée pour l'observation ... 164

1. L'émergence de la sociologie des usages ... 164

2. L'usage ... 167

PARTIE 3 – Problématique & méthodologie d'enquête ... 169

CHAPITRE 9 – Problématique ... 170

CHAPITRE 10 – Outils méthodologiques ... 175

1. L'enquête quantitative ... 177

2. L'enquête qualitative..179

PARTIE 4 – Résultats...185

CHAPITRE 11 – Les Espaces Publics Numériques de Bretagne en quelques chiffres...186

1. Traitement géographique de l'enquête...188
1.1 Un taux de réponse inégal entre les quatre départements..189
1.2 Une majorité de labels régionaux...191
1.3 Une forte implantation des EPN dans les bibliothèques et médiathèques.................193
Conclusion...194

2. Traitement du questionnaire...196
2.1 Des horaires d'ouverture larges...196
2.2 Une majorité d'animateurs multimédia « Agents territoriaux »................................198
2.3 Des EPN équipés...201
2.4 Un public de demandeurs d'emploi présent...203
2.5 Un réseau de partenariat peu développé avec les organismes d'insertion et de retour à l'emploi..206
2.6 Un taux d'activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle important...208
2.7 Une opinion plutôt favorable sur la capacité des EPN à traiter l'exclusion...............213

Conclusion..215

CHAPITRE 12 – Des usagers maîtres de leurs parcours..........................218

1. Une majorité de publics dits « fragiles »..219

2. Les effets de la disqualification..224
2.1 De la souffrance dans les parcours...224
2.2 Un ordre dans les priorités...225
2.3 Ne compter que sur soi-même..227

3. Anticiper la requalification..229
3.1 Sortir de chez soi...230
3.1.1 Sortir de la sphère familiale pour s'identifier à un nouveau groupe........................230
3.1.2 Organiser sa journée..233
3.1.2.1 Rentabiliser les temps d'accès..233
3.1.2.2 Une attitude de « consommateurs »...235
3.2 Accéder aux outils...237
3.2.1 La contrainte économique..237
3.2.2 L'EPN : une solution économique pour accéder aux ressources numériques....239

4. L'EPN : un lieu approprié pour les démarches de retour à l'emploi.............................241
4.1 Une vision péjorative du Pôle Emploi...242
4.1.1 Un système de retour à l'emploi rigide et cloisonné..242
4.1.2 Des outils numériques et des usages des TIC verrouillés..248
4.1.3 Restreindre pour rendre conforme...253
4.2 L'EPN : un environnement convivial..255
4.3 Un réseau de partenaires qui profite aux usagers...258
4.4 L'accès à des sources d'informations diversifiées..260
4.5 L'accompagnement : un soutien au quotidien...262
4.5.1 Un accompagnement dans l'usage des TIC..263
4.5.2 Des compétences diversifiées pour un accompagnement complémentaire.......267
4.6 Une appropriation de l' « espace public » numérique...270

5. L'EPN : un espace anonyme et indépendant...271
5.1 Un lieu de rencontre..272

5.2 Un lieu d'entraide et de solidarité ... 274
5.3 Un lien qui se poursuit à l'extérieur de l'EPN ... 277
5.4 Préserver le lien via l'usage des TIC ... 281

6 . L'EPN : un terrain propice aux usages créatifs ... 284
6.1 Bricoler avec les TIC ... 285
6.1.1 Se libérer pour s'affranchir ... 286
6.1.2 Auto-contrôler ses usages des TIC ... 289
6.2 Créer dans un espace transitionnel ... 291
6.3 Entre usages inclusifs des TIC et empowerment ... 293

Conclusion ... 296

Bibliographie ... 306

Liste des tableaux et des cartes ... 314

Liste des abréviations ... 315

Liste des annexes ... 320

Annexes ... 321

Introduction

Dans notre société, les phénomènes d'exclusion sociale et professionnelle prennent une large place, que ce soit en termes de discours politiques, de dispositifs de lutte mis en œuvre, ou de populations concernées. Tout le monde peut, à une période de sa vie, connaître une rupture qui conduit à vivre une situation en deçà de celle que l'on juge correspondre à ses idéaux de réussite, de bonheur, d'harmonie avec la société à laquelle on se réfère. En France, pour éviter que les personnes qui en font l'épreuve accumulent les difficultés, causées par l'échec scolaire, la perte d'un emploi, une rupture conjugale ou la maladie, mais aussi et de plus en plus à cause d'un marché du travail qui, par sa structure, n'est plus en mesure d'offrir une place à tout le monde, les politiques publiques en matière d'insertion et de retour à l'emploi proposent des mesures pour pallier les difficultés successives. Ces mesures se matérialisent par l'accès au logement et aux soins, la formation professionnelle, les contrats aidés, les aides sociales et le retour à l'emploi : autant d'éléments censés agir sur les facteurs d'exclusion. Loin de guérir les maux des personnes qui en font l'expérience, ces mesures les maintiennent le plus souvent dans une certaine précarité dans laquelle ils sont amenés à revivre les mêmes épreuves, parfois indéfiniment.

Aujourd'hui, le travail est présenté par les chercheurs sur lesquels nous nous appuierons, comme un rempart essentiel capable de prévenir des risques d'exclusion. Même s'il ne procure plus automatiquement une stabilité professionnelle et ne protège plus

des phénomènes de pauvreté, comme c'était le cas durant la période des Trente Glorieuses, il garantit à l'individu un revenu minimum, un réseau d'échange mais aussi et surtout un statut : celui de travailleur. Sans aborder la question des mesures adoptées pour (ré)insérer les personnes concernées dans le monde du travail, nous nous intéresserons aux usages des outils que celles-ci mobilisent pour entrer dans une démarche de recherche d'emploi. Que ce soit du côté du service public de l'emploi ou des entreprises, Internet est devenu un outil indispensable permettant de mettre en adéquation l'offre et la demande. Le développement de la société de l'information et de la connaissance engagé depuis la fin des années quatre-vingt-dix, a abouti à la création des services en ligne, et le monde de l'emploi n'a pas été épargné. Les demandeurs d'emploi n'ont pas eu de solutions autres que celle de maîtriser, même à minimum, les TIC[1], par lesquelles sont médiatisées leurs démarches : inscription, recherche d'emploi, actualisation ou création de documents (curriculum vitae, lettre de motivation) en sont les principaux exemples. Ces technologies sont devenues depuis 2003, les principaux outils du demandeur d'emploi en quête de travail. Mais face à un service public de l'emploi qui semble utiliser ces outils uniquement pour renforcer le contrôle des personnes inscrites en tant que demandeurs d'emploi, certaines d'entre elles font le choix de se prendre en charge de façon autonome, prétextant que cette institution ne possède plus les moyens pour apporter des solutions à leur situation. La fusion entre l'ANPE[2] et les ASSEDIC[3] sous la dénomination « Pôle Emploi » depuis 2009 a renforcé ce sentiment : cette nouvelle institution s'engage dans une logique de traitement des dossiers sur des critères d'efficacité quantitatifs au détriment d'un accompagnement basé sur le relationnel et la qualité de l'échange, si bien que certains demandeurs d'emploi l'utilisent uniquement pour garantir leurs droits sociaux, mais se passent de leurs services dès qu'il s'agit de retrouver un emploi. Certains d'entre eux fréquentent les lieux de diffusion du numérique, en l'occurrence les EPN[4]. Même si ces espaces ont été créés à l'origine pour permettre un accès accompagné aux TIC pour tous les publics et qu'ils ne possèdent pas une expertise reconnue en matière de retour à l'emploi, le fait que des outils numériques soient mis à disposition incite les demandeurs d'emploi à s'y déplacer pour développer leurs propres usages. Au-delà de l'accès aux ressources numériques, nous verrons que les EPN remplissent des fonctions essentielles pour les demandeurs d'emploi, qui trouvent en ces lieux les réponses à leurs besoins de requalification.

---

1 TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

2 ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

3 ASSEDIC – *ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.*

4 EPN – *Espace Public Numérique.*

Ce travail de doctorat est une poursuite des travaux que j'ai effectués durant les stages de mon parcours universitaire. Depuis 2002, j'ai suivi une filière professionnelle à l'Université Rennes 2 qui s'intéresse aux usages socio-éducatifs des TIC dans les champs de l'éducation, de la formation, du « social » et de la culture. Cette formation en Sciences de l'éducation a permis de me constituer un bagage théorique pluridisciplinaire autour de la sociologie, de la psychologie ou encore de l'anthropologie, tout en bénéficiant d'une expérience professionnelle et pratique sur le terrain en développant des dispositifs ou des projets autour de l'usage des technologies. Lorsque j'ai obtenu mon baccalauréat, mon souhait était d'orienter mon parcours professionnel vers l'éducation spécialisée et de travailler avec des publics en difficulté[5]. Certains disent que devenir éducateur ou s'occuper des publics « exclus » est une vocation, pour ma part, même si je ne travaille pas au quotidien avec ces personnes, porter une réflexion sur les dynamiques de l'exclusion aura été le fil conducteur de tout mon parcours universitaire.

J'avais plusieurs fois participé de façon bénévole à l'organisation et à l'encadrement de manifestations pour des publics en situation de handicap, et je m'intéressais également aux activités autour de l'usage des technologies comme moyen de revalorisation et d'éducation. C'est principalement pour cette raison que j'ai intégré la filière USETIC[6]-TEF[7] à la rentrée de 2002, afin de mettre en place des projets associant les TIC, tout en ayant une démarche réflexive et théorique sur les actions entreprises. Lors de mes stages, j'ai travaillé successivement avec plusieurs types de publics, ce qui me permettait d'élargir progressivement mes champs d'étude et d'observation. J'ai par exemple mené des projets avec des personnes suivies par des IME[8] et des CAT[9], en mettant en place des séances de découverte et d'initiation aux TIC afin de proposer au public, d'une manière plus ludique, des activités qu'ils n'avaient pas nécessairement l'occasion de découvrir dans la vie quotidienne : le code de la route, la cuisine, les mathématiques, le dessin sont des exemples. Je me suis rendu compte, dans ma posture d'animateur, de la difficulté à adopter une démarche pédagogique adaptée aux différents individus. Même si les activités se déroulaient dans un cadre convivial et sous une forme ludique, pour diminuer les effets liés

5 Lorsque nous emploierons l'expression « publics en difficulté », nous parlerons de la multitude des difficultés auxquelles sont confrontées les personnes dites « exclues » et qui peuvent être plus ou moins incapacitantes : des difficultés scolaires, professionnelles, relationnelles ou des difficultés liées à un handicap physique ou mental.

6 USETIC – *Usages Socio-Éducatifs des Technologies de l'Information et de la Communication.*

7 TEF – *Technologies de l'Éducation et de la Formation.*

8 IME – *Institut Médico-Éducatif.*

9 CAT – *Centre d'Aide par le Travail.*

au stress et à leur handicap, il n'a pas toujours été évident d'avancer et de sentir la personne progresser ou simplement prendre du plaisir. Cela m'a permis de découvrir la complexité du métier d'animateur et de vivre les sentiments d'incompréhension voire de frustration que ces professionnels pouvaient connaître dans certains cas. Plus tard, j'ai travaillé avec des personnes en situation d'infirmité motrice et cérébrale. Face à cet handicap parfois très lourd, l'objectif des activités informatiques était principalement de travailler sur la dextérité, pour les personnes ayant une infirmité motrice importante, en les aidant à manipuler correctement la souris. Pour d'autres, ces séances étaient l'occasion de découvrir les jeux en ligne ou de susciter leur curiosité, en les positionnant en tant qu'acteur. L'intérêt de ce stage était de porter une réflexion sur l'usage des TIC comme outil de revalorisation, dans le sens où les manipulations qu'ils effectuaient leur permettaient de prendre conscience qu'ils étaient capables, comme tout le monde, d'utiliser ces outils et de mener des projets autour du multimédia. Le simple fait de quitter l'atelier informatique avec un tirage sur imprimante de leur dessin ou de la photo retouchée, un morceau de musique sur un disque ou d'avoir franchi un niveau supérieur à un jeu, était source d'un accomplissement personnel à la fois pour l'usager et pour nous en tant qu'animateurs. J'ai d'ailleurs poursuivi ce travail en master 2[10], lorsque j'ai mené un projet avec des jeunes sous protection judiciaire. Deux fois par semaine, l'association dans laquelle j'effectuais mon stage accueillait ces jeunes, exclus du système scolaire et confrontés à des difficultés d'ordre familial. L'objectif des séances était d'écrire un journal sur la citoyenneté et l'environnement, qui allait être ensuite distribué à l'ensemble des MJC[11] de la ville de Rennes. Nous recherchions avec eux des informations sur Internet afin qu'ils rédigent des articles sur le sujet en question, et les aidions à les écrire en portant une attention particulière sur l'orthographe et la syntaxe. Une fois de plus, j'ai redécouvert le métier d'animateur multimédia et la difficulté d'adopter une démarche pédagogique adaptée à des personnes qui perdent patience rapidement et qui souffrent d'un réel manque de concentration. Ces différentes expériences m'ont permis de recueillir plusieurs éléments sur les publics en situation d'exclusion, et de comprendre certains mécanismes grâce aux apports théoriques de la formation : sur les phénomènes de médiation et de médiatisation, sur les TIC comme outils de revalorisation de l'estime de soi, sur la didactique ou les méthodes pédagogiques. À l'issue de ce parcours, et une fois mon mémoire de master soutenu, j'ai appris que le Conseil régional souhaitait évaluer le rôle de son dispositif

[10] Le master est un diplôme universitaire depuis 2007 et se déroule maintenant sur deux ans. La première année correspond à l'ancienne Maîtrise et la deuxième au DEA – *Diplôme d'Études Approfondies* ou au DESS – *Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées.*

[11] MJC – *Maison des Jeunes et de la Culture.*

« Cybercommune » dans la lutte contre l'exclusion, et finançait un doctorat. L'occasion était pour moi de poursuivre ma démarche et de m'investir dans un travail dont j'avais eu connaissance du terrain lors de mes stages.

Ce travail de recherche s'inscrit dans la continuité des enquêtes réalisées par le GIS[12] M@rsouin sur le dispositif des cybercommunes en 2003 et en 2004, que je présenterai dans le deuxième chapitre, mais aussi dans un projet de recherche autour des problématiques de l' « e-inclusion ». Il répond à une commande du Conseil régional de Bretagne, qui souhaitait porter une réflexion sur le rôle des EPN implantés sur le territoire breton dans une perspective de lutte contre l'exclusion. Ce document montre les différentes étapes qui m'ont conduit à faire de cette commande, un travail de recherche. Il ne prétend pas faire l'étude exhaustive de celle-ci, mais aborde une façon parmi d'autres d'approcher de la question de l'exclusion – notion riche, polysémique et presque indéfinissable – dans le cadre des EPN. J'ai par conséquent choisi d'orienter ma démarche vers des usagers en situation d'exclusion, qui fréquentent ces espaces. J'aurais pu traiter la question du métier d'animateur et de leur rôle auprès des publics exclus, ou celle des relations que possèdent les EPN auprès des dispositifs d'action sociale, mais le fait d'avoir travaillé avec des publics en situation d'exclusion durant mes stages m'a orienté plutôt dans cette direction : je trouvais plus cohérent de focaliser mon approche sur les usagers car cela me donnait un sentiment de continuité dans ma démarche réflexive. De plus, cela me permettait de découvrir et de travailler avec un nouveau public, ce qui était l'occasion de compléter mes connaissances.

La construction de l'objet de recherche a été le fruit de nombreuses lectures, discussions, rencontres et aussi réactions face à ce que j'ai pu recueillir à travers les entretiens. Cette phase s'est déroulée progressivement, et a demandé beaucoup d'efforts intellectuels : il n'a pas été facile par exemple dans un premier temps de définir la notion d' « exclusion », et d'identifier à partir de quel moment des personnes peuvent faire l'objet d'exclusion. Après de multiples lectures sur le sujet et sur ses concepts dérivés, j'ai pu arrêter mon choix sur un public en particulier pour lequel – au vu de ce que j'avais pu lire et observer durant mes stages – l'usage des TIC est devenu ces dernières années presque incontournable : les disqualifiés sociaux en recherche d'emploi. Une autre difficulté que j'ai également rencontrée en début de thèse, a été de comprendre le fonctionnement des politiques publiques sur la société de l'information et sur l'Internet public. Le politique

12 GIS – *Groupement d'Intérêt Scientifique.*

oriente les grandes mesures à adopter, mais les modes d'application sur le terrain et les choix stratégiques pris au niveau local n'ont pas toujours été faciles à comprendre, d'autant plus que c'est un domaine qui m'était particulièrement étranger avant d'entamer ce travail. Il n'était pas question pour autant de laisser ce sujet de côté, étant donné que la commande était issue d'une institution politique. Enfin, parmi les surprises que j'ai pu vivre durant ce projet, je dois avouer et surtout préciser que le travail de terrain a été mené à un moment particulier de l'histoire : celui de la crise de l'emploi, qui a débuté en septembre 2008. Je n'ai « malheureusement » pas eu de difficulté à rencontrer mon public usager qui, durant les entretiens, a été particulièrement loquace dans la majorité. Il est important de préciser que ce travail s'est déroulé dans ce contexte particulier, à une période où le chômage augmentait considérablement et où les Pôles Emploi étaient surchargés. Le document se compose de douze chapitres répartis en quatre parties, qui présentent le cheminement de recherche.

La première partie de ce travail décrit le contexte général de la recherche. Le premier chapitre annonce les différents programmes mis en œuvre par les pouvoirs publics à l'échelle européenne et nationale depuis la fin des années quatre-vingt-dix, qui ont aidé au développement de la société de l'information respectivement dans l'Union européenne et en France. Pour chaque programme, nous énumérerons les principaux objectifs fixés en matière d'équipement, de développement du réseau Internet, de services en ligne et d'accès public à Internet. Nous verrons comment au fil des années, la question des publics en situation d'exclusion a fait l'objet de mesures particulières, et comment les EPN se sont présentés comme une solution permettant de lutter contre les inégalités d'accès aux TIC. Pour chaque programme, nous dresserons un bilan des actions entreprises. Le deuxième chapitre présente les EPN. Nous verrons quelles mesures politiques ont été prises pour aider au développement de ces lieux de diffusion des technologies, quels sont les éléments caractéristiques qui constituent les EPN avant de présenter les différents labels qui ont favorisé leur implantation sur l'ensemble du territoire français. Nous resserrerons notre propos autour de la politique d'accès public à Internet en Bretagne, en décrivant d'une part le dispositif « Cybercommune » et celui des PAPI[13], d'autre part en présentant les résultats qui nous semblent importants à prendre en considération et qui sont issus des travaux d'évaluation menés sur ces initiatives. Le troisième chapitre aborde le thème de l'exclusion sociale et professionnelle. Nous tenterons de donner une définition à cette notion

13 PAPI – *Point d'Accès Public à Internet.* Dispositif d'accès public à Internet mis en place à l'initiative de la ville de Brest en 1998.

polysémique, qui caractérise autant de situations que de publics, avant d'identifier les remparts capables de prévenir des risques de vulnérabilité. Enfin, le quatrième chapitre témoigne de la manière dont l'État français traite la question de l'exclusion et celle de la pauvreté. Il présentera de façon chronologique les principales mesures mises en œuvre par les politiques d'insertion et de retour à l'emploi depuis le début des années quatre-vingt, avant de porter une analyse critique sur celles-ci en mobilisant des travaux issus de la recherche. Nous conclurons ce chapitre en recentrant notre propos sur les actions mises en place au niveau local.

Une fois le contexte présenté, la seconde partie fondera les étais de la recherche, en identifiant les concepts mobilisateurs. Face à la pluralité des représentations associées à la notion d'exclusion et des personnes concernées, nous présenterons dans le chapitre cinq la notion de disqualification sociale [S. Paugam, 1991], que j'ai mobilisé pour identifier des publics en situation. Ce resserrage autour d'un public permettra de porter une réflexion sur les trois catégories de disqualifiés sociaux construites par Serge Paugam – en l'occurrence les fragiles, les assistés et les marginaux qui correspondent aux différents stades de la disqualification – en vue d'observer leurs pratiques et leurs usages des TIC dans les EPN. Ensuite, nous aborderons le concept d'espace public (chapitre six), développé par Jürgen Habermas au début des années soixante, et qu'il m'a semblé utile d'emprunter pour expliquer la manière dont les disqualifiés sociaux s'approprient l'*espace public* numérique pour exercer, grâce à leurs usages et leurs pratiques, une forme de contre-pouvoir face aux réponses descendantes proposées par le service public de l'emploi pour traiter leur situation : cette référence à Jürgen Habermas sera l'occasion d'analyser comment, dans un espace où des outils numériques sont mis à disposition du public et accessibles librement, des usages des TIC et des pratiques peuvent émerger en contrepoint des logiques dominantes et de soumission auxquelles peuvent être confrontés les disqualifiés sociaux. En posant ce principe d' « inversion » des pouvoirs, nous chercherons à mettre en évidence comment un espace public « suffisamment » ouvert, c'est-à-dire libre d'accès et de création, peut permettre aux disqualifiés sociaux de devenir maîtres de leurs parcours et de se prendre en charge de façon autonome en développant des usages inclusifs des TIC, c'est-à-dire des usages capables de répondre à leurs besoins et à leurs attentes. Pour cela, nous tenterons de conceptualiser la notion d'inclusion numérique (chapitre sept) à travers une analyse étymologique du terme « inclusion », issu de la langue anglo-saxonne, en mettant en garde sur le décalage entre sa définition et son usage dans le contexte français. En suivant notre raisonnement, nous proposerons une définition de l'inclusion numérique en

insistant sur le rôle des technologies comme moyen d'améliorer la qualité de vie (sociale, professionnelle, culturelle, personnelle) des personnes qui en éprouvent le besoin. Nous poserons le constat que pour être en mesure de tirer profit de l'usage des TIC, les personnes concernées doivent non seulement y avoir accès mais aussi être en capacité de les utiliser : pour cette raison et pour approfondir ce travail de conceptualisation, nous aborderons la logique d'empowerment qui met en lumière la capacité des individus à mobiliser des ressources disponibles pour acquérir du pouvoir et contourner certains obstacles qui empêchent le changement désiré. Dans le contexte de cette recherche, les ressources seront celles qui sont disponibles dans les EPN, et que les usagers seront en capacité de mobiliser. Enfin, nous conclurons cette deuxième partie en décrivant l'usage comme notion et comme pratique (chapitre huit), en nous appuyant sur les travaux de Josiane Jouet (2000).

Les deux dernières parties sont consacrées au travail de terrain. Nous poserons d'abord la problématique de la recherche ainsi que ses objectifs (chapitre neuf) qui sont, principalement, de relever les fonctions que jouent les EPN auprès des publics concernés et d'identifier quelles relations ces personnes entretiennent avec les lieux de diffusion des technologies, dans une perspective de retour à l'emploi. Dans ce même chapitre, plusieurs hypothèses serviront à guider le travail de terrain. Parmi elles, l'une se base sur le fait que l'EPN serait un espace favorisant les usages inclusifs des TIC et les pratiques individuelles, dans lequel les personnes auraient la possibilité d'être maîtres de leur parcours en développant leurs propres stratégies de retour à l'emploi. Une autre hypothèse générale, plus axée sur le dispositif des EPN, avance l'idée selon laquelle ces espaces joueraient un rôle de « déstigmatisation », pour les personnes en situation d'exclusion : le fait que ces espaces accueillent tous les types de public et qu'ils sont à priori libérés de toute dimension institutionnelle liée à l'action sociale, permettrait aux personnes « stigmatisées » de rester « anonymes », et ne plus être assignées comme potentiellement « exclues ». Pour affirmer ou infirmer ces hypothèses, plusieurs outils méthodologiques seront utilisés (chapitre dix). Premièrement la phase exploratoire, effectuée auprès des animateurs multimédia et réparties en deux temps, permettra d'installer ce travail de recherche, de l'orienter, et de relever les thèmes sur lesquels interroger les différents acteurs amenés à participer à ce travail. Deuxièmement l'enquête quantitative, réalisée auprès des animateurs multimédia par l'intermédiaire d'un questionnaire, permettra de recueillir des données chiffrées sur le dispositif des EPN. L'objectif sera de « mesurer » tout ce qui fait référence à l'exclusion dans les EPN : les taux d'espaces qui déclarent accueillir des publics en situation d'exclusion, mettre en place des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale

et professionnelle, développer des partenariats ou encore prendre des dispositions spécifiques pour certaines personnes. Cette seconde phase d'enquête aura pour objectif d'identifier la place que prennent les questions liées à l'exclusion dans le champ de l'accès public à Internet, et de repérer quelles réponses donnent les animateurs d'EPN pour lutter contre ce phénomène. Enfin, la troisième phase consistera à mener une enquête qualitative par le biais d'entretiens semi-directifs auprès des usagers des EPN. Nous chercherons à relever les relations que les disqualifiés sociaux entretiennent avec ces lieux de diffusion des technologies, à identifier leurs usages et à relever les raisons qui les poussent à les fréquenter. Pour cela, nous traiterons dans un premier temps les résultats issus de l'enquête quantitative (chapitre onze) : cela permettra de repérer, d'un point de vue géographique, les EPN sur lesquels nous baserons nos résultats et d'observer en termes de partenariats, d'activités ou de dispositions spécifiques, ce que mettent en place les EPN pour répondre au problème de l'exclusion. Dans un deuxième temps, nous effectuerons une analyse des entretiens menés auprès des personnes en situation de disqualification sociale rencontrées (chapitre douze), en se basant sur les axes intégrateurs que Serge Paugam (1991) a mobilisés pour construire ses catégories : d'une part le retour à l'emploi, en recueillant, à travers les témoignages des usagers, les stratégies qu'ils mettent en œuvre via leurs usages des TIC pour répondre à leurs besoins de requalification ; d'autre part les liens sociaux, en identifiant la nature des relations existantes et les rôles qu'elles jouent pour les disqualifiés sociaux présents dans les EPN. Nous mettrons ainsi en évidence les fonctions à la fois d'espace anonyme, de bricolage, de création, que jouent les EPN auprès des publics concernés.

PREMIÈRE PARTIE

Points de repères nationaux et régionaux

CHAPITRE 1

***

Entrer dans la société de l'information

À la fin des années quatre-vingt-dix, les initiatives visant à diffuser de la technologie dans toutes les sphères de la vie en société se multiplient, tant à l'échelle européenne que nationale. Les sociétés industrielle et post-industrielle laissent progressivement place à une nouvelle ère baptisée « société de l'information » ou encore « société de la connaissance », dans lesquelles TIC[14] sont censées jouer un rôle fondamental tant dans la diffusion de l'information que dans l'accès au savoir. Ce n'est pas nouveau que les technologies contribuent à modifier la nature des sociétés humaines : la maîtrise du courant électrique au XVIIIe siècle, qui a conduit à la seconde révolution industrielle ; l'invention des chemins de fer, qui a permis une réorganisation des modes de transport via les réseaux ferroviaires ou encore l'apparition de la presse imprimée, sont autant d'innovations qui ont profondément bouleversé leur fonctionnement. Aujourd'hui, l'arrivée de nouveaux outils technologiques comme les micro-ordinateurs, Internet, les téléphones portables sont capables – grâce aux possibilités d'échange et de partage d'informations et de connaissances qu'ils sont censés permettre – de modifier la vie quotidienne à la fois des citoyens, des entreprises, de l'État, de la société dans sa globalité. Les TIC sont ainsi perçues non seulement comme des leviers favorisant la croissance, la compétitivité et la globalisation de l'économie, mais aussi comme des outils permettant aux utilisateurs de consulter des contenus numérisés, de les partager, de les échanger, à condition d'y avoir accès. L'inquiétude envers une éventuelle « fracture numérique » susceptible de se creuser entre ceux qui ont accès aux TIC et peuvent les utiliser et ceux

[14] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

qui en sont privés fait l'objet d'une préoccupation majeure de la part des pouvoirs publics, qui contribuera à la mise en place d'initiatives pour tenter d'y remédier. C'est ainsi que des programmes politiques sont mis en place à l'aube des années 2000, basés sur une diffusion massive des TIC dans la société via l'équipement des écoles, des entreprises, le développement du haut débit, dans l'espoir de connecter le plus grand nombre d'individus.

Les projets se multiplient et interviennent dans différents domaines qui concernent à la fois l'équipement, l'accès aux TIC, la formation ou l'accompagnement des populations. À l'échelle européenne, ce sont les programmes « eEurope » mis en œuvre par la Commission européenne depuis 1999 qui orientent des mesures en fonction des thématiques privilégiées. La France, quant à elle, met en place ses propres chantiers sur le plan national en s'appuyant sur les orientations prévues au niveau européen : depuis 1998, les CISI[15] se succèdent et font l'objet d'une évaluation à l'issue de chaque projet. L'objectif de ce premier chapitre est de présenter les mesures inclues dans les différents programmes, et de rendre compte des bilans successifs afin de mettre en lumière les étapes qui ont conduit à porter un intérêt particulier sur la question des EPN[16] et de l'exclusion.

1. LES PROGRAMMES EUROPÉENS « EEUROPE » : UNE SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION POUR TOUS

Depuis le rapport Bergman publié en 1994 puis relayé à partir de 1999 par les programmes « eEurope » présentés ci-dessous, la volonté des pouvoirs publics est d'augmenter le nombre de « connectés » en diffusant les TIC le plus largement possible dans la société. L'objectif annoncé est de bâtir une société de l'information et de la connaissance pour tous. Ce nouveau « type » de société se base sur une généralisation de l'information dans l'ensemble de la société (société de l'information) mais aussi, au-delà des réseaux et flux permettant cette diffusion, un accès au savoir, à la créativité, à l'innovation et à la connaissance (société de la connaissance). Nous présenterons ici les différents programmes mis en œuvre – qui s'organisent successivement autour d'une thématique et préconisent une série de mesures – en proposant un bilan réalisé par les experts chargés de l'évaluation pour chacun d'entre eux.

[15] CISI – *Comité Interministériel pour la Société de l'Information.*

[16] EPN – *Espace Public Numérique.*

1.1 eEurope 2000 et 2002 : une diffusion des technologies et une augmentation du taux de connectivité

Les programmes européens « eEurope 2000 » et « eEurope 2002 » se sont focalisés sur des actions de diffusion et d'accessibilité aux TIC. Ainsi, le programme « eEurope 2000 » préconise une série de mesures autour de trois axes majeurs[17] :

- faire passer chaque citoyen, chaque foyer et chaque école, chaque entreprise et chaque administration à l'ère numérique et à la communication en ligne ;
- créer une Europe qui maîtrise le numérique, avec le soutien d'une culture d'entreprise disposée à financer et à développer de nouvelles idées ;
- veiller à ce que l'ensemble de ce processus inclue la dimension sociale, obtienne la confiance du consommateur et renforce la cohésion sociale.

La Commission propose, pour réaliser ces objectifs, une série de dix mesures qui touchent à la fois à l'équipement, afin de faciliter l'accès aux ressources numériques et développer la « culture numérique », à la baisse des tarifs d'accès à Internet en favorisant la mise en concurrence des fournisseurs d'accès, au développement du commerce en ligne mais aussi de la télésanté ou encore des services publics en ligne. Il est à noter que dans ce programme, les personnes en situation de handicap font l'objet d'une attention particulière : la Commission engage les États pour la fin de l'année 2001 à rendre accessible les sites Internet publics aux personnes en situation de handicap. Cependant, aucune précision n'est donnée sur la nature des handicaps visés, ni sur les moyens dégagés pour adapter les interfaces.

Le programme « eEurope 2002 » prévoit de poursuivre les chantiers entrepris en matière d'équipement, d'ouverture à la concurrence (pour faire baisser la tarification liée à Internet) et le développement des services en ligne avec la particularité, cette fois-ci, de mettre en avant la formation aux usages des TIC et la protection des consommateurs. Le programme prévoit notamment d'investir dans les hommes et les compétences pour mettre en place des séances d'initiation aux TIC en faveur de tous les publics afin de lutter contre l' « exclusion numérique ». L'objectif de cette mesure est – par le biais de la mise en place de politiques de lutte contre l'exclusion numérique – de favoriser l'accès pour *« permettre*

---

[17] Communication de la commission européenne, *eEurope : une société de l'information pour tous*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes, 8 décembre 1999, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_fr.htm

une meilleure implication des personnes handicapées dans le domaine des technologies de l'information et de toute personne qui n'est pas en mesure de bénéficier pleinement de la société de l'information »[18]. C'est la première fois qu'un texte européen préconise d'installer des points d'accès à Internet dans des lieux publics. Les États et les partenaires sociaux sont invités à assurer l'acquisition de compétences en favorisant l'apprentissage tout au long de la vie, en augmentant le nombre de places dans les séances de formation et en établissant un certificat capable de rendre compte des connaissances de bases sur les TIC. Même si les deux programmes privilégient les mêmes axes de développement, nous observons que le programme « eEurope 2002 » attache une importance particulière à la formation des personnes. La lutte contre l' « exclusion numérique », puisque l'expression apparaît dans le programme, doit s'opérer via des politiques publiques favorisant le développement des infrastructures permettant au public de bénéficier d'une formation capable d'augmenter ses compétences informatiques.

Le bilan de ces deux programmes s'avère mitigé. Les résultats suivants se basent sur les propos tenus lors de la communication du 11 février 2003[19] : ils souffrent d'un manque réel de précisions – volontaire ? – puisqu'ils nous donnent un vague aperçu de l'efficacité des programmes. Par exemple en matière de connectivité, le rapport indique que 90 % des écoles et des entreprises étaient raccordées à Internet en 2002. Par contre, des disparités apparaissaient au niveau du débit puisque si la majorité – non chiffrée – des entreprises bénéficiait d'un accès au haut débit, la plupart des ménages accédaient toujours au réseau via une connexion à faible débit par réseau téléphonique. En termes d'offre de services en ligne, le rapport indique que tous les États membres de l'Union européenne proposaient au moins de façon partielle des services administratifs en ligne en octobre 2002. Enfin, en ce qui concerne les PAIP[20], le rapport précise qu'ils sont utilisés par 8 % des habitants de l'Union européenne, mais aucun élément n'est mentionné pour ce qui a trait à la formation des publics. Le bilan fait totalement l'impasse sur la nature des séances de formation proposées et sur le profil des personnes qui forment le public.

---

[18] Cf. dans le programme eEurope 2002, la deuxième action de « participation de tous à l'économie de la connaissance » dans l'objectif d' « investir dans les hommes et dans les compétences » : Communication de la commission européenne, *eEurope 2002 : impacts et priorités*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes, 13 mars 2001, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226a_fr.htm

[19] Communication de la commission européenne, *Rapport final sur eEurope 2002*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes, 13 février 2003, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:FR:PDF

[20] PAIP – *Point d'Accès à l'Internet Public.*

Le développement de la société de l'information se traduit par un nouveau programme « eEurope 2005 », qui entend poursuivre les travaux entrepris dans le programme « eEurope 2002 ».

1.2 eEurope 2005 : généraliser l'accès au haut débit et moderniser les services publics en ligne

En 2005, un nouveau programme est mis en place qui vise à *« stimuler le développement de services, d'applications et de contenus, tout en accélérant le déploiement d'un accès large bande sécurisé à l'Internet »*[21]. Le programme prévoit d'améliorer l'accès au haut débit au profit de tous et de fait, de *« traduire cette connectivité par un accroissement de la productivité économique et une amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au profit de l'ensemble des citoyens européens, en s'appuyant sur une large bande sécurisée et disponible au plus grand nombre »*[22]. Cela se traduit par un accès au haut débit à la fois pour les administrations, afin qu'elles puissent proposer des services interactifs et modernes aux citoyens et aux entreprises, mais aussi pour les universités et les établissements d'enseignement en vue de développer des plates-formes informatisées. En matière de santé, le programme souligne également le rôle que jouent les TIC dans la gestion administrative, la prescription de soins à distance ou encore les moyens d'information et de prévention. Pour cela, la Commission propose d'introduire une carte d'assurance maladie visant à remplacer les formulaires, de prescrire des services de santé en ligne et d'établir un réseau des structures de soins en ligne. Des mesures en faveur de l' « e-business », de la sécurité sur Internet et du développement de la large bande passante – notamment dans les régions qui ne bénéficient pas d'un réseau leur permettant d'accéder à ce type de technologie – sont également proposées dans ce programme. Enfin, « eEurope 2005 » entend faciliter l'accès à tous les citoyens aux ressources numériques via l'implantation de PAIP dans les communes et les municipalités, en incitant les États membres à recourir aux Fonds structurels et en développant des partenariats avec les secteurs privés et / ou bénévoles.

Une révision du troisième programme « eEurope » fait l'objet d'une communication

21 Communication de la commission européenne, *Plan d'action eEurope 2005 : une société de l'information pour tous*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes, 28 mai 2002, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_fr.htm

22 *Ibid.*

le 18 février 2004. Le rapport souligne que *« les résultats du plan d'action sont encourageants dans de nombreux domaines, en particulier en ce qui concerne le raccordement haut débit et l'administration électronique »*[23]. La part des services administratifs entre octobre 2002 et octobre 2003 passe de 17 % à 43 %, et le nombre de connexion au haut débit a quasiment doublé entre 2002 et 2003. Par contre, le rapport de la Commission associe l'apprentissage électronique au fait que la quasi-totalité des universités bénéficie d'une connexion Internet. Elle prévoit de tirer les enseignements des différents dispositifs mis en place (plate-forme, ENT[24]) uniquement à l'issue de son plan d'action. Par ailleurs, en matière de haut débit, l'Union européenne se confronte à deux difficultés : premièrement, les régions les « moins favorisées » sont, selon le rapport, « boudées » par les capitaux privés parce que peu rentables ; deuxièmement, l'offre est inférieure à la demande de raccord au haut débit dans tous les États membres, ce qui demandera d'établir un recentrage sur la demande lors de la mise en place du nouveau plan.

Au-delà du caractère technique sur lequel se focalisent les trois plans présentés précédemment, ce qui retient particulièrement notre attention en ce qui concerne ce programme est la volonté de mettre en avant *« un objectif transversal d'accès pour tous afin de lutter contre l'exclusion sociale, qu'elle soit liée à des besoins particuliers, à un handicap, à l'âge ou à la maladie »*[25]. À partir de 2005, la Commission ne parle plus uniquement de lutte contre l'*exclusion numérique*, comme c'était le cas dans le programme « eEurope 2002 », mais de lutte contre l'*exclusion sociale*. Les publics visés par la lutte contre l'exclusion numérique étaient les personnes en situation de handicap et toutes celles qui ne participaient pas à la société de l'information[26], alors le programme « eEurope 2005 » entend lutter contre l'exclusion sociale qu'elle soit liée à des besoins spécifiques, à la maladie, au handicap ou encore à l'âge. Un changement de focale s'amorce – qui se concrétisera lors du programme pour l'inclusion numérique de Riga (2006) – dans le sens ou la Commission ne cherche plus à diffuser de la technologie en espérant toucher le plus

23 Communication de la commission européenne, *Révision à mi-parcours du plan d'action eEurope 2005*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes : 18 février 2004, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0108:FIN:FR:PDF

24 ENT – *Environnement Numérique de Travail.*

25 Communication de la commission européenne, *Plan d'action eEurope 2005 : une société de l'information pour tous*, *op. cit.*

26 Les personnes qui ne participent pas à la société de l'information ne sont pas identifiées dans le programme « eEurope 2002 ». La Commission associe les « exclus numériques » aux populations qui n'utilisent pas les outils numériques sans porter de réflexion sur les motivations ou les raisons qu'ils ont à ne pas les utiliser : problème d'accès ? Refus d'utiliser ces nouveaux outils ? Manque d'informations sur leur utilité ?

grand nombre d'individus pour qu'ils deviennent de futurs utilisateurs, mais incite les États à porter une réflexion sur ce que pourrait apporter l'usage des TIC pour améliorer la situation et / ou les conditions de vie de certaines populations qu'elle considère comme « exclues socialement ».

1.3 i2010 : une société de l'information pour la croissance et l'emploi

La stratégie de la Commission européenne « i2010 : la société de l'information et les médias au service de la croissance et de l'emploi »[27] du 1er juin 2005 définit les nouvelles orientations politiques pour la société de l'information et les médias. Ce nouveau cadre stratégique prévoit *« d'encourager la connaissance et l'innovation afin de soutenir la croissance ainsi que la création d'emploi plus nombreux et de meilleure qualité »*[28]. Pour lancer ce plan, la Commission européenne s'est inspirée des initiatives développées par les États membres. Dans ce nouveau cadre, la Commission européenne souhaite dépasser les objectifs d'accès et de diffusion initialement fixés, pour s'orienter vers le développement de contenus et l'accroissement des services publics en ligne. Elle propose trois priorités à atteindre, pour poursuivre les chantiers entrepris et continuer à bâtir une société de l'information avant 2010. Premièrement l' *« achèvement d'un espace européen unique de l'information »*[29], afin de rendre le marché intérieur pour la société de l'information et des médias plus ouvert et plus compétitif ; deuxièmement, *« un renforcement de l'innovation et de l'investissement dans la recherche sur les TIC »*[30] et enfin, ce qui va nous intéresser plus particulièrement, une priorité sur *« l'achèvement d'une société européenne de l'information fondée sur l'inclusion »*[31]. La Commission européenne souhaite en ce sens soutenir la croissance et l'emploi en se basant sur une intégration et un développement de l'usage des TIC pour améliorer la qualité de vie des individus. Cet objectif – relativement flou sur les moyens à mettre en œuvre – montre un changement de positionnement de la part de la Commission : elle entend développer des usages inclusifs des TIC autrement dit, travailler sur la capacité des individus qui en expriment le besoin, à mobiliser les outils disponibles et à utiliser leurs potentialités comme « levier » pour augmenter leur capital social,

---

27 Communication de la commission européenne, *i2010 – une société de l'information pour la croissance et l'emploi*, [en ligne], Bruxelles, Comité des commissions européennes, 1er juin 2005, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:FR:PDF

28 *Ibid.*

29 *Ibid.*

30 *Ibid.*

31 *Ibid.*

professionnel ou culturel. Cela passe par une amélioration de l'accès aux TIC ainsi qu'un meilleur accompagnement pour une appropriation des outils et un développement de nouveaux usages. C'est ce que l'Union européenne nomme « e-inclusion », notion employée jusqu'alors dans les pays anglo-saxons et que l'on retrouvera, à partir de 2005, dans tous les textes officiels lorsqu'il s'agira de lutte contre la fracture numérique dans la société de l'information.

1.4 Riga 2006 : la charte pour l'inclusion numérique

À l'issue des différents programmes pour le développement de la société de l'information présentés précédemment, les experts chargés de leur évaluation constateront un élément important. Dans le rapport de juillet 2005 sur l'e-inclusion, ils admettront que les effets des plans successifs de lutte contre la fracture numérique « eEurope » ont été inefficaces parce que mal ciblés : *« En se concentrant uniquement sur des objectifs quantitatifs de pénétration des TIC, l'Europe a raté une occasion d'utiliser ces technologies au bénéfice de l'inclusion sociale »*[32]. Dans les plans suivant l'année 2005, il n'est plus uniquement question de lutter *contre* la fracture numérique, mais de développer des mesures *pour* l'inclusion numérique : utilisation d'une expression « nouvelle » pour cacher l'inefficacité des plans précédents, ou changement de paradigme ? La conférence ministérielle de Riga intitulée « les TIC pour une société inclusive » du 11 juin 2006 témoigne d'une orientation nouvelle : désormais, nous ne parlons plus uniquement de fracture numérique dans la société mais de société inclusive. Même si la Commission persiste sur sa volonté de « connecter le plus grand nombre », la charte reconnaît le rôle important que jouent les TIC dans l'amélioration de la qualité de vie de ses citoyens. Ainsi, selon elle, l'usage des TIC *« facilite l'accès à l'information, aux médias, au contenu et aux services, à de meilleurs emplois plus flexibles, et luttant contre la discrimination »*[33]. Toutes les catégories de personnes sont visées afin de ne laisser aucune tranche de la population en marge de la société de l'information. Cette nouvelle charte entend faire profiter à tous les habitants de l'Union européenne du pouvoir développé par l'usage des TIC, en vue d'améliorer la vie quotidienne tant sur le plan personnel que professionnel. Les

32 D. Kaplan, (coord. par), *e-Inclusion : New challenges and policy recommendations*, [en ligne], Bruxelles, eEurope Advisory Group, Juillet 2005, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf

33 Conférence ministérielle de la Présidence Autrichienne de l'Union Européenne et de la Commission Européenne, *Les TIC pour une société inclusive*, [en ligne], Riga, 11 juin 2006, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://www.accessiweb.org/_repository/files/riga_decl_fr_11juin2006.rtf

opportunités d'inclusion numérique s'adressent par conséquent à des individus ou des groupes socialement désavantagés qui pourraient tirer profit du potentiel offert par les TIC de plusieurs manières : un meilleur accès à l'emploi et à la formation, des emplois adaptés à des besoins spécifiques – notamment pour certains handicaps – une meilleure circulation des connaissances, une réduction des difficultés liées à la mobilité ou à l'éloignement. La déclaration ministérielle de Riga souhaite, pour atteindre ces objectifs, poursuivre les travaux d'accessibilité déjà engagés dans les précédents programmes, mais aussi investir dans les compétences numériques grâce aux systèmes d'initiation ou d'éducation aux TIC déjà existants.

Pour atteindre ces objectifs d'accessibilité, de formation, d'optimisation des compétences numériques et de prise de conscience collective de l'importance du rôle des TIC dans la vie quotidienne, les États membres ont engagé une série de travaux prioritaires. Ils estiment ainsi répondre aux besoins des travailleurs et des personnes âgées en facilitant l'interaction avec les services publics et privés et en développant des contenus innovants et appropriés. D'un point de vue géographique, la Commission européenne vise directement les régions rurales ainsi que les petites agglomérations, qui ne possèdent pas les mêmes moyens humains et matériels que les grandes agglomérations, à développer leurs services en ligne : elle envisage cette mesure par une extension de la couverture du haut débit pour permettre à 90 % de la population européenne d'en bénéficier en 2010. La Commission insiste par ailleurs sur les questions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ainsi, le but est de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ces personnes participent à l'élaboration de contenus et au développement de produits et services utilisant les TIC qui leur seront destinés. La valeur inclusive tient dans le fait qu'ils deviendront « acteurs » dans le processus même de création de contenus. Épaulée par des pôles d'excellence et des structures de formation professionnelle, une évaluation des dispositifs mis en œuvre sera menée en parallèle. Enfin, la Commission européenne soutient le principe de développement des compétences numériques en invitant les États à développer l'apprentissage et l'initiation aux technologies sur la base des initiatives déjà existantes. Elle insiste sur le fait que ces actions doivent prendre en compte les attentes et les besoins des usagers : pour les demandeurs d'emploi dans leurs parcours professionnels, pour les personnes immigrées dans leur intégration sociale ou pour les jeunes dans leurs parcours d'insertion ou de réinsertion sociale et professionnelle. Dans ces cas précis, les TIC participent de l'inclusion numérique comme des moyens complémentaires à ceux existants, leur permettant d'augmenter leurs capacités à renouer avec l'emploi, en facilitant

les processus d'insertion sociale et professionnelle.

L'inclusion numérique : une expression plus optimiste ?

La notion d'inclusion numérique apparaît à partir de 2005 dans les discours politiques et textes règlementaires en matière de société de l'information. Est-ce une nouvelle stratégie politique pour faire oublier les résultats mitigés des plans contre la fracture numérique menés jusqu'ici ? L'inclusion numérique témoigne d'un changement de paradigme où les outils numériques sont représentés comme des leviers, vecteurs de changement dans une logique ascendante, pour aider les personnes qui en expriment le besoin, à répondre à leurs attentes. L'opération n'est plus dans une logique descendante, c'est-à-dire de diffuser de la technologie et d'en faciliter l'accès, même si ces objectifs sont encore loin d'être atteints. L'inclusion numérique cherche à rendre acteur l'individu et à faire en sorte qu'il utilise les outils numériques pour augmenter son capital social, culturel ou encore réduire son éloignement par rapport à l'emploi. En d'autres termes, il s'agit de développer des usages qui permettront une amélioration de la qualité de vie : dans cette logique, les outils numériques sont utilisés au service de l'homme.

1.5 De la fracture numérique à l'inclusion numérique

Pour « construire une société de l'information pour tous », la Commission européenne a entrepris des actions visant à connecter le plus grand nombre d'Européens. Chaque programme « eEurope » mis en place a été l'occasion de dresser un bilan des actions déjà réalisées, et d'envisager les nouvelles directions à donner aux États membres afin que l'ensemble des individus de l'Union européenne deviennent des utilisateurs des TIC.

Un des premiers chantiers proposés a été de diffuser le plus largement possible les TIC dans la société, en développant le réseau Internet et en équipant tous les lieux de la vie sociale d'outils numériques. L'objectif de cette mesure devait avoir pour effet de confronter les populations avec ces « nouveaux » outils, pour qu'ils deviennent des utilisateurs. Pour augmenter les taux de pénétration des TIC et « démocratiser » l'accès, la Commission a donc envisagé de réduire les coûts d'accès aux outils numériques et à Internet, d'optimiser le débit, de créer des services en ligne, laissant ainsi peu de perspectives de choix alternatifs aux individus. Les premiers programmes « eEurope » se sont focalisés sur des mesures de pénétration et de diffusion des TIC, au détriment de l'accompagnement et de

l'explication au public de ce que pouvait apporter l'usage des technologies dans leur vie quotidienne. La Commission a pris conscience par la suite que tous les européens ne possèdent pas les mêmes moyens, les mêmes attentes, ne vivent pas les mêmes situations sociales et professionnelles et n'ont donc pas le même rapport aux technologies. Elle a par conséquent incité les États membres à porter une attention particulière aux personnes en situation d'exclusion numérique (eEurope 2002), puis d'exclusion sociale (eEurope 2005) – utilisant successivement l'une et l'autre expression – sans pour autant que les publics visés aient été précisés.

La Commission suggère d'utiliser les réseaux des points d'accès à Internet déjà existants pour pallier les inégalités d'accès aux TIC et permettre à tous les publics, quelles que soient leurs caractéristiques et leurs spécificités, de bénéficier d'un accompagnement pour développer leurs « compétences numériques ». En matière d'accès public à Internet, la Commission européenne reconnaît que de diffuser de la technologie et de favoriser l'accès aux TIC ne sont pas les seules solutions qui permettent de réduire le fossé entre utilisateurs et non-utilisateurs, et affirme que l'accompagnement humain permettrait une prise de conscience collective capable d'accroître le nombre d'usagers. Ainsi, à partir de 2002, les EPN sont devenus au niveau des instances européennes un(e) des moyens / ressources pour l'accès et l'accompagnement aux techniques et aux usages des TIC.

À partir de 2005, la Commission européenne développe de nouvelles mesures en empruntant une nouvelle entrée. Elle réalise que de diffuser des TIC de manière descendante vers le public, sans s'intéresser aux usages qu'ils pourraient en faire, ne permet pas de lutter efficacement contre l'exclusion numérique et sociale. En portant une attention particulière sur les besoins et les attentes des personnes qui pourraient tirer profit de l'usage des TIC, la Commission invite les États membres à développer des initiatives en faveur de l'inclusion numérique (Riga, 2006). Ces actions ont pour ambition d'améliorer les conditions et la qualité de vie des personnes « socialement désavantagées », en les aidant à mobiliser les ressources numériques disponibles et développer des usages des TIC en lien avec leurs attentes.

2. EN FRANCE : LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS POUR LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION (CISI)

En France, les politiques publiques en matière de lutte contre la fracture numérique

et pour le développement de la société de l'information se sont appuyées sur les orientations préconisées à l'échelle européenne. Ainsi, depuis 1998, le Premier ministre préside les CISI qui permettent à l'ensemble des ministères de définir les grandes orientations politiques et priorités d'action pour le développement des TIC. Leur but est d'évaluer les initiatives mises en œuvre et de porter un regard sur l'état d'avancement de la société de l'information à l'échelle nationale. Chaque CISI comporte sa propre thématique. Ces instances réunissent les ministres, secrétaires d'État et certains hauts-fonctionnaires en charge du dossier, pour adopter des décisions qui sont ensuite transmises au Conseil des ministres pour approbation ou rejet.

2.1 Les bases du Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI)

Les CISI de janvier 1998 et janvier 1999 ont adopté les objectifs du PAGSI[34]. Ils ont fixé les six premiers chantiers du plan en développant notamment un réseau d'infrastructures sur lequel reposent l'accès et l'usage d'Internet. Lors de la réunion du 19 janvier 1999, le Comité s'est plus particulièrement penché sur le rôle des collectivités locales dans le développement et l'installation des infrastructures pour les mettre à disposition des opérateurs de télécommunication. Le Gouvernement précisait alors qu'il n'était pas question que les collectivités locales deviennent des opérateurs de réseaux de télécommunications ouverts au public, mais qu'elles mettent à disposition des lieux d'accès à Internet afin que les opérateurs de télécommunications puissent développer leur offre de services. L'objectif était, à l'échelle nationale – en référence aux recommandations émises par les programmes eEurope – de diffuser les TIC sur l'ensemble du territoire afin de permettre l'accès à des services en ligne. La baisse des tarifs d'Internet et l'accroissement du haut débit font l'objet de mesures prioritaires lors de ce CISI. Ainsi, pour l'année 1999, le Comité souhaite développer de nouvelles formules d'accès à Internet par le biais du RNIS[35], et de poursuivre les chantiers d'expérimentation engagés autour de l'ADSL[36] et de l'accès au réseau sans fil. Le gouvernement saisit enfin l'ART[37] pour la mise en place d'une tarification plus favorable pour les personnes accédant à Internet par le réseau téléphonique.

---

34 PAGSI – *Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information.*

35 RNIS – *Réseau Numérique à Intégration de Services.*

36 ADSL – *Asymmetric Digital Subscriber Line.*

37 ART – *Autorité de Régulation des Télécommunications.*

2.2 CISI 2000 : une orientation spécifique en faveur de l'accès public à Internet

Lors de sa conférence de presse du 10 juillet 2000, Lionel Jospin dévoile les dix mesures prises en matière d'accès public à Internet ayant pour échéance la fin de l'année 2003. Il prévoit d'investir trois milliards de francs pour réduire le fossé numérique et une enveloppe d'un milliard de francs pour financer la recherche. Même si des initiatives régionales et locales sont déjà mises en œuvre depuis 1998, c'est la première fois qu'apparaît dans un texte officiel le terme d' « espace public numérique » (EPN) associé à la réduction de la fracture numérique. Le Comité prévoit de créer la MAPI[38] qui sera chargée de coordonner les différents dispositifs gouvernementaux en matière d'accès public à Internet. Les pouvoirs publics français reconnaissent que certaines catégories de la population n'ont toujours pas accès à ces outils et que le développement de structures qui possèdent une expertise et un réel savoir-faire en matière d'accès et d'initiation aux TIC permettrait, en partie, de réduire ce « fossé numérique ». Les principales mesures adoptées par le Comité interministériel s'orientent vers le développement et l'implantation massive des EPN sur le territoire ; elles prévoient également la mise en place de programmes d'initiation et / ou de formation aux TIC, dans les cursus scolaires et dans les projets d'insertion des demandeurs d'emploi, en s'appuyant sur les infrastructures existantes (EPN, écoles). C'est également la première fois que les demandeurs d'emploi et les jeunes font l'objet d'une attention particulière dans un programme politique en faveur de l'accès public à Internet. Par ailleurs, l'initiation aux TIC demande un encadrement par des professionnels qui possèdent des compétences à la fois techniques et pédagogiques. De ce fait, le CISI du 10 juillet 2000 souhaite également accroître le nombre de professionnels des technologies de l'information afin d'initier les personnes à ces « nouveaux » outils et renforcer les filières de formation.

2.3 CISI 2003 : « Démocratiser les usages des TIC »

Le CISI du 10 juillet 2003 poursuit les orientations engagées par le Comité précédent, avec comme premier objectif la réalisation d'un bilan des chantiers et programmes d'initiation lancés depuis 2000. Le thème de ce Comité se centre sur la diffusion et la démocratisation des TIC pour les rendre plus accessibles à l'ensemble de la

[38] MAPI – *Mission interministérielle pour l'Accès Public à Internet, au multimédia et à la micro-informatique.*

population, et en particulier aux personnes qui en sont toujours « exclues » malgré les programmes de sensibilisation mis en place. Pour réaliser ce projet, le CISI lance un vaste plan d'action comprenant plus de soixante-dix mesures réparties autour de quatre axes. Le premier axe contient une série d'actions qui concerne le foyer (équipement en outils informatiques et Internet, protection des mineurs, formation tout au long de la vie via le programme « Internet et école », développement de l'accès aux services publics en ligne, formations diplômantes via la création du B2I[39], du C2I[40], du PIM[41] et du NSI[42]) ; le deuxième axe s'intéresse aux usages et au développement de contenus éducatifs, culturels, audiovisuels en ligne. Dans cet axe, il est prévu notamment de renforcer les sites publics de recherche d'emploi sur Internet et de développer l'e-administration (attestation ASSEDIC[43] et déclaration fiscale en ligne) ; le troisième axe propose des mesures pour l'accès public à Internet que nous détaillerons dans le paragraphe suivant ; enfin le quatrième axe concerne la sécurité sur Internet (paiement en ligne, sécurité des systèmes d'information), les usages d'Internet par les entreprises, les professionnels ainsi que ceux liés à l'aménagement du territoire, au transport et à l'équipement.

L'un des axes qui nous intéresse plus particulièrement dans ce troisième Comité, est celui sur l'accès public à Internet. Il contient des mesures pour le développement des EPN, comme supports d'accès et d'accompagnement dans la découverte des TIC. Le CISI prévoit de porter un effort sur la formation de la population et de poursuivre son action de sensibilisation en créant un nouveau label d'EPN : « NetPublic ». Celui-ci – créé en partenariat entre l'État et les collectivités locales – vise à créer une signalétique commune des lieux d'accès public à Internet. Cela a pour objectif de permettre d'une part à la population d'identifier plus facilement les structures expertes où elle peuvent venir s'initier, d'autre part de renforcer la visibilité et le rôle des collectivités locales en matière d'accès public à Internet. Le CISI souhaite en ce sens donner davantage de pouvoir aux collectivités dans la manière de gérer leurs EPN. Par ailleurs, le CISI prévoit de renforcer le partenariat entre la Caisse des Dépôts et Consignations – qui a déjà lancé son dispositif d'EPN labellisé « Cyber-base » depuis 2000 – et les collectivités locales afin d'assurer le

39 B2I – *Brevet Informatique et Internet*. Ce brevet concerne les écoliers, collégiens et lycéens de l'enseignement primaire au secondaire, ainsi que les apprentis des CFA – *Centre de Formation et d'Apprentissage* gérés par les EPLE – *Établissement Public Local d'Enseignement.*

40 C2I – *Certificat Informatique et Internet*. Dans le prolongement du B2I, le C2I concerne les étudiants de l'enseignement supérieur.

41 PIM – *Passeport pour l'Internet et le Multimédia.*

42 NSI – *Naviguer Sur Internet.*

43 ASSEDIC – *ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.*

déploiement de son réseau et d'apporter un soutien aux collectivités souhaitant développer leur propre « Cyber-base ». Enfin, les missions de la MAPI sont désormais aux mains de la DUI[44] en charge de proposer des mesures nécessaires au développement de la société de l'information sur le territoire français.

Le dernier CISI a eu lieu le 11 juillet 2006. Celui-ci avait pour objectif d'amplifier le développement des TIC sur le territoire français. Ce plan regroupait un ensemble de vingt-quatre mesures autour de trois thématiques, cependant aucune réflexion sur l'accès public à Internet n'était apportée. L'ambition du plan était de créer des programmes économiques pour l'équipement de familles aux revenus modestes. Ainsi, le gouvernement a lancé son opération « un ordinateur à 1 euro par jour » qui propose un ordinateur équipé d'une connexion à haut débit et d'une formation à domicile pendant trois ans pour un euro par jour.

Le CISI de 2006 s'attache surtout à la thématique de l'aménagement du territoire, avec pour ambition d'étendre la couverture du haut débit aux bureaux, aux logements neufs en créant un label « logement multimédia », ainsi que dans les zones rurales métropolitaines et en Outre-mer. Enfin, le CISI de 2006 est l'occasion de dresser un bilan des actions passées concernant le développement des services publics en ligne et de mettre en place de nouvelles mesures pour faciliter les démarches administratives des citoyens. Les services en ligne se multiplient, et plusieurs annonces sont faites notamment celle de « dématérialiser » 900 procédures administratives pour fin 2007, et d'ouvrir un guichet personnalisé d'accès aux services publics en ligne permettant le stockage de données personnelles.

2.4 « France Numérique 2012 »

Le projet actuellement en vigueur s'intitule « France Numérique 2012 ». Il a été présenté le 20 octobre 2008 par Luc Besson, alors secrétaire d'État chargé du développement de l'économie numérique. Le plan s'articule autour de quatre axes majeurs : permettre à tous les Français d'accéder au réseau Internet à haut débit et aux services en ligne ; développer la production et l'offre de contenus numériques ; accroître et diversifier les usages et les services numériques et enfin, moderniser la gouvernance de l'économie numérique. Ce nouveau programme reste sensiblement proche des objectifs énoncés dans

[44] DUI – *Délégation aux Usages de l'Internet.*

les plans précédents. L'objectif général est la réduction de la fracture numérique par l'aménagement du territoire et le développement du haut débit pour que la France figure parmi les « grandes nations numériques » d'ici à 2012.

En matière d'accès public à Internet, les EPN font toujours l'objet d'une attention particulière. À ce titre, et en référence à l'action n° 26 du plan, le projet « France Numérique 2012 » prévoit un ensemble de six mesures. Il entend créer 1000 « EPN de nouvelle génération » adaptables à de nouveaux usages, et les associer à des services publics de proximités. Le programme souhaite associer l'expertise des EPN au développement de l'utilisation des services administratifs, mais aussi aux politiques publiques liées à l'éducation, à l'emploi et à l'insertion sociale et professionnelle. Les populations menacées d'exclusion sociale font l'objet d'une attention particulière puisque le projet prévoit de développer des « pôle-ressources » au sein des EPN, afin d'améliorer l'accompagnement dans l'appropriation des TIC des publics « spécifiques » tels que les personnes en situation de handicap, celles relevant de politiques d'insertion sociale ou encore les seniors. Enfin, le Comité souhaite relancer le label d'État « NetPublic » afin de sensibiliser à nouveau les élus sur la question de l'accès public à Internet, et de mettre à disposition des animateurs multimédia des fiches pédagogiques et des supports de formation pour les soutenir dans leurs missions.

Le projet prévoit de faire évoluer les missions des EPN. Pour planifier ses mesures, il reprend les recommandations des travaux d'évaluation[45] sur les EPN qui posaient notamment le problème de l'avenir et de la pérennisation des EPN, face à la hausse de l'équipement et des compétences numériques des ménages. Même si les missions d'accessibilité, de découverte et d'initiation sont encore très présentes, le projet entend développer les partenariats entre les EPN et les administrations, associations, structures spécialisées ou le service public de l'emploi. Le gouvernement souhaite, par le biais de ce

[45] Plusieurs travaux d'évaluation et de recherche sur les EPN sont menés à partir de 2003, année qui met fin au dispositif des Emplois-jeunes et qui pose la question de la pérennisation des espaces. Parmi ces travaux, citons le rapport que dresse l'ARTESI – *Agence Régionale des TEchnologies dans la Société de l'Information* en janvier 2006 de l'accès public à Internet en Ile-de-France : ARTESI, *Rapport d'accès public à Internet,* [en ligne], Paris, ARTESI Ile de France, janvier 2006, [consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.anetville.com/public/dossier.tpl?id=10697 ;
et ceux du GIS M@rsouin, qui effectue deux évaluations successives sur le dispositif breton des cybercommunes en 2003 et 2004 :
Phase 1 : D. Thierry, M. Le Goff-Pronost, N. Jullien, *Programme Cybercommunes : les résultats de la première phase d'étude*, [en ligne], octobre 2003, [consulté le 25.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Cybercommune_phase1_jan03_rapport-ligne.pdf ;
Phase 2 : M. Le Goff-Pronost, *Évaluation de la politique publique des cybercommunes : résultats de la phase 2*, [en ligne], septembre 2004, [consulté le 25.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=39

plan, profiter de l'expertise des EPN en matière d'accès public à Internet pour leur assigner de nouvelles tâches pour lesquelles ils ne possèdent pas naturellement les compétences, comme nous le verrons plus tard.

Le développement des usages est toujours d'actualité, la nouveauté en ce qui concerne les EPN réside dans le fait d'associer leurs actions à celles de dispositifs spécialisés dans l'insertion, le retour à l'emploi ou le handicap. L'offre de service en ligne se développant et les usages se diversifiant, les EPN deviennent des lieux identifiés permettant l'accompagnement de personnes ayant des besoins plus spécifiques. À cet effet, les rédacteurs du programme reconnaissent que les animateurs ne possèdent pas nécessairement les compétences pour répondre à ces nouvelles demandes, et leur propose de bénéficier de supports de formation et de fiches ressources en ligne afin de pouvoir adapter leur démarche pédagogique en fonction des publics avec lesquels ils interagissent.

2.5 Bilan des politiques nationales autour de la société de l'information

Les programmes français soutenant l'entrée du pays dans la société de l'information s'inspirent des orientations prises à l'échelle européenne. Les CISI de 1998 et 1999 fixent les premiers chantiers du PAGSI qui visent au développement d'infrastructures d'accès à Internet et à la diffusion des TIC sur l'ensemble du territoire pour la création de « nouveaux » services en ligne. Les Comités entreprennent ainsi de « démocratiser » l'accès en lançant une politique de diffusion des TIC (via le développement de l'équipement et l'accès au réseau Internet) et de réduction des coûts d'accès du haut débit. Cependant, en 2000, les pouvoirs publics français sont confrontés aux mêmes problèmes que ceux rencontrés à l'échelle européenne : une diffusion des TIC dans la société et une baisse des coûts d'accès à Internet ne suffisent pas à encourager les Français à s'équiper et à utiliser ces outils. Certaines catégories de la population ont accès aux réseaux et aux équipements à leur domicile ou sur leur lieu de travail, ce qui les sensibilise aux usages quotidiens des TIC ; d'autres en sont privés, soit faute d'accès soit en raison d'un déficit de compétences informatiques.

Pour éviter que des inégalités d'accès et d'usages se créent, les programmes entreprennent de mettre à disposition du public des lieux d'accès dans lesquels il pourra bénéficier d'un encadrement et d'un accompagnement dans la découverte des outils. Les

différents dispositifs d'EPN, déjà implantés sur le territoire, sont un outil privilégié par le CISI de 2000 pour sensibiliser l'ensemble des publics aux TIC, quelles que soient leurs spécificités. Une mission interministérielle en charge du dossier de l'accès public à Internet est créée lors de ce Comité, qui doit lancer un vaste programme d'implantation des EPN sur l'ensemble du territoire français.

En 2003, le Comité poursuit son objectif d'implantation des EPN sur le territoire, en confiant aux collectivités locales la gestion de leurs propres espaces. L'action se décentralise par l'intermédiaire de la DUI – qui reprend les missions autrefois confiées à la MAPI – ce qui conduit les collectivités locales à assumer pleinement le coût de fonctionnement de ses EPN. La question des publics « socialement désavantagés » fait l'objet d'une attention particulière notamment en ce qui concerne les publics en situation de handicap et les demandeurs d'emploi, pour lesquels, la recherche d'emploi sur Internet constitue l'un des usages majeurs observés.

Dans le plan « France Numérique 2012 », aujourd'hui en vigueur, le rôle des EPN tient une large place en ce qui concerne l'accès public à Internet, le développement des usages, et la prise en compte des publics en situation d' « exclusion sociale ». Le programme entreprend de rallier l'action des EPN avec celle des dispositifs dans le domaine de l'éducation, de l'insertion sociale et du retour à l'emploi déjà existants, pour créer de nouveaux services de proximité. Le plan prévoit par ailleurs d'implanter des EPN dans des pôle-ressources – ce sera le cas pour les Maisons de l'Emploi – pour permettre à des publics plus spécifiques d'accéder et d'utiliser les TIC tout en bénéficiant d'un accompagnement.

Les structures d'accès public à l'Internet : un outil de lutte contre la « fracture numérique »

Depuis la fin des années quatre-vingt-dix, les programmes européens et nationaux qui préparent respectivement l'entrée de l'Union et de la France dans la société de l'information et de la connaissance, suivent les mêmes orientations : diffusion des TIC, développement du haut débit et abaissement des coûts d'accès, développement de nouveaux services en ligne et soutien à l'accès public. Ce dernier point rassemble des mesures qui concernent à la fois les programmes d'implantation de structures d'accès (EPN), les projets de sensibilisation aux TIC et la lutte contre les inégalités d'accès aux outils numériques. À ce titre, les EPN sont un outil privilégié par les programmes

politiques pour réduire les inégalités d'accès, dans une approche territoriale, et familiariser les publics à l'utilisation des outils numériques.

En termes de publics, les expressions employées se succèdent sans qu'une véritable réflexion sur les populations concernées et sur les critères définissant l'exclusion ne soit portée. Mise à part la question des personnes en situation de handicap, celle des demandeurs d'emploi ou encore celle des jeunes qui font l'objet de mesures particulières, les programmes prévoient de lutter successivement contre l'exclusion numérique, puis contre l'exclusion sociale, puis d'engager des mesures pour l'inclusion numérique et sociale des populations « socialement désavantagées ».

L'un des premiers travaux à avoir orienter ce travail de recherche a été de porter une réflexion sur les corrélations qui pouvaient exister entre les actions des EPN et les dialectiques de l'exclusion et de l'inclusion. L'idée était alors d'identifier les rôles et les fonctions que pouvaient jouer les EPN dans la lutte contre l'exclusion, thème qui ne faisait pas l'objet de mesures prioritaires dans les premiers programmes mis en place mais qui a pris une place importante au fur et à mesure que les plans se sont organisés. Avant d'aborder la question de l'exclusion, il est important de présenter le dispositif des EPN, de retracer l'histoire et l'évolution de ces lieux d'accès aux technologies qui sont devenus, dans le champ de l'accès public à Internet, de véritables acteurs publics sur lesquels reposent les enjeux de la lutte contre l'exclusion numérique et sociale.

CHAPITRE 2

***

Les Espaces Publics Numériques

> *« A l'instigation du programme « e-Europe » adopté au sommet de Lisbonne, les pouvoirs publics français ont décidé d'une politique ambitieuse d'installation de nombreux EPN, dont la caractéristique est de répondre au défi de la fracture numérique en proposant l'accès gratuit ou à très bas prix aux populations défavorisées »* [M. Arnaud, J. Perriault, 2002, p. 1].

Les plans successifs de lutte contre la « fracture numérique », que nous avons présentés précédemment, ont permis de constater à l'échelle européenne et nationale que les usages des TIC[46] gagnaient du terrain dans de nombreux domaines et services de la vie quotidienne. Cependant, le passage d'une société post-industrielle à une société de l'information dans laquelle les usages des TIC prennent une place importante, laisse, à la fin des années quatre-vingt-dix, une partie de la population « en marge » de l'utilisation des outils numériques faute de pouvoir accéder aux réseaux et aux équipements, ou par manque de compétences / capacités à s'approprier les usages. Les EPN[47] ont été et sont toujours aujourd'hui, un des outils privilégiés des pouvoirs publics pour lutter contre cette fameuse « fracture numérique ». Ils ont pour objectif principal de permettre l'accès aux TIC mais aussi de sensibiliser tous les types de publics aux usages des TIC. Les EPN ont été implantés en France dès 1998 par le biais de programmes nationaux, régionaux et initiatives locales portés par les collectivités territoriales. On compte aujourd'hui plus de 3000 EPN recensés sur l'ensemble du territoire français.

---

[46] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

[47] EPN – *Espace Public Numérique.*

Un terme générique

Le terme d' « espace public numérique » a fait l'objet d'un label national formalisé par une charte des EPN mis en place par la MAPI[48] en 2000. Même si le label a aujourd'hui disparu, au profit de celui de « NetPublic » développé par la DUI[49] en 2003, le sigle EPN est devenu au fil des années un terme générique qui identifie les espaces publics d'accès aux TIC dans lesquels un accompagnement est proposé. Nous verrons dans ce chapitre quelles ont été les étapes institutionnelles majeures qui ont favorisé le développement des EPN, avant d'aborder les différents programmes ayant permis leur implantation. À l'issue de cette partie, sur la base des évaluations menées sur le plan national, régional et local, nous dresserons un bilan des questions auxquelles sont confrontées les EPN autour des phénomènes d'exclusion.

1. CISI, MAPI ET DUI : DES ÉTAPES MAJEURES DANS LE DÉVELOPPEMENT DES EPN

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, c'est le CISI[50] de 2000 qui prévoit l'implantation d'EPN dans les structures qui dépendent directement de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics. Certaines régions comme la Bretagne n'avait pas attendu les recommandations du Comité pour implanter leurs espaces. Elles avaient amorcé dès 1998 une politique en matière d'accès public à Internet en développant leurs propres réseaux d'EPN. Le CISI prévoit alors l'implantation de 1000 EPN pour 2003 et compte sur les soutiens :

- du Ministère de la Jeunesse et des Sports, pour déployer 600 « Point-Cyb – Espace Jeune Numérique » dans les structures relevant de l'information jeunesse ;
- du Ministère de la Culture, pour implanter 220 ECM[51] ;
- de la Caisse des Dépôts et Consignations, pour soutenir les collectivités locales dans la création de 400 « Cyber-bases » à l'échéance de 2004.

Pour l'aider dans sa tâche, le CISI créé la MAPI en décembre 2000.

---

48 MAPI – *Mission interministérielle pour l'Accès Public à Internet, au multimédia et à la micro-informatique.*

49 DUI – *Délégation aux Usages de l'Internet.*

50 CISI – *Comité Interministériel pour la Société de l'Information.*

51 ECM – *Espace Culturel Multimédia.*

1.1 La MAPI et la charte des EPN

Parallèlement au CISI du 10 juillet 2000, pour répondre à la volonté du gouvernement de poursuivre les travaux spécifiques en matière d'accès public à Internet et au multimédia, une structure interministérielle a été créée. En décembre 2000, il est confié à la MAPI – rattachée aux services du Premier ministre – la mission de *« favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire de points d'accès ouverts au public. Tout en accordant une attention particulière aux espaces publics numériques, elle devait s'employer à faciliter les échanges entre les différents acteurs de l'accès public, c'est-à-dire harmoniser les mesures prises par les administrations et les services publics »*[52]. Elle a par conséquent rédigé une « charte des EPN »[53], qui définit l'EPN en six points : un espace ouvert au grand public qui a pour objectif de faciliter l'accès aux TIC et aux usages qui leur sont associés ; un lieu qui propose une sensibilisation à Internet sous la forme d'un accès gratuit de deux heures ; l'EPN délivre le PIM[54] ; l'EPN mène une activité non commerciale ; l'EPN met à disposition des usagers une équipe comprenant au minimum un animateur qui a pour mission d'initier et d'accompagner le public dans l'usage des TIC ; l'EPN adhère au réseau animé par la MAPI. Chaque espace multimédia déjà labellisé par un programme national, régional ou local peut demander la labellisation « EPN ». Chaque programme porte ses propres spécificités, comme nous le verrons plus tard lors de la présentation des différents labels, mais ils s'appuient tous sur des bases communes qui définissent ces lieux d'accès public à Internet et au multimédia et notamment cette charte.

Durant trois années, de 2000 à 2004, la mission de la MAPI a porté sur quatre points :

- Elle a joué un rôle de conseil et d'expertise auprès des collectivités locales, associations, administrations qui souhaitaient développer des dispositifs d'accès public à Internet. Elle les informait sur les mesures à prendre en s'appuyant sur les expériences déjà existantes ;
- Elle veillait à rendre visible l'action des EPN ainsi que les services proposés. Pour cela, elle s'est employée à rédiger une charte et à créer un label national « EPN » pour « Espace Public Numérique » ;

52 ARTESI, *La MAPI*, [en ligne], 2003, [consulté le 18.08.2009], disponible sur : http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=5243

53 Cf. la charte de labellisation des EPN [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://relaismenilmontant.free.fr/page2/page45/files/page45_blog_entry0_1.pdf

54 PIM – *Passeport pour l'Internet et le Multimédia.*

- Elle a mis en place un portail en ligne recensant l'ensemble des structures labellisées EPN présentes sur le territoire français. Une première version de ce répertoire, présenté sous la forme d'une carte interactive, a été rendue accessible en janvier 2001[55]. Elle avait pour objectif de permettre au grand-public d'identifier les différents points d'accès à Internet et de les informer sur l'actualité des lieux ;
- Enfin, la MAPI a créé le PIM pour offrir une formation de base sur les usages des TIC et les usages associés. Il vise en priorité les personnes qui expriment des difficultés à s'approprier les outils numériques et qui souhaitent bénéficier d'une première initiation. L'originalité du PIM tient dans le fait qu'il propose un contenu de base commun, accessible à tous les types de publics. Il se compose de deux étapes : la première atteste de la capacité de la personne à utiliser seule un ordinateur ; la seconde de la possibilité de définir sa propre logique d'usage.

1.2 La DUI et la charte « NetPublic »

La DUI créée par le CISI de 2003 reprend les missions autrefois confiées à la MAPI, sous tutelle du Ministre délégué à la Recherche et aux Nouvelles Technologies du Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Elle entreprend de poursuivre l'animation des EPN déjà présents sur le territoire et oriente ses objectifs autour de deux axes majeurs : premièrement, elle souhaite accorder un rôle plus important aux collectivités territoriales en prévoyant une action décentralisée de proximité pour répondre au plus près aux besoins d'accès et de sensibilisation ; deuxièmement, la DUI entreprend de promouvoir, dans des structures d'accès public à Internet, des usages tels que la recherche d'emploi en ligne, l'accès au savoir, à la culture et à la formation, au-delà des services dits « de base » d'initiation et de l'acquisition d'une autonomie dans l'utilisation des TIC[56].

La DUI créé également une nouvelle charte « NetPublic »[57] qui fait suite à celle qui avait été rédigée pour les EPN par la MAPI en 2000. Signée en 2003 par l'État et par l'Association des Maires de France (AMF) puis par l'Association des Départements de France (ADF), elle définit et fixe une base de principes communs pour l'ensemble des

[55] Le répertoire animé par la MAPI est rattaché au portail http://www.internet.gouv.fr/

[56] Cf. les missions de la DUI et de la Sous-Direction des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Éducation (DT-SDTICE) [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.delegation.internet.gouv.fr/chrgt/bilan2004.pdf

[57] Cf. la charte de labellisation NetPublic [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.educnet.education.fr/chrgt/Charte-Netpublic.pdf

points d'accès publics à Internet sous réserve qu'ils soient labellisés en « NetPublic ». Elle reconnaît le rôle de premier plan des collectivités locales partenaires de l'État dans la signalétique et la labellisation de ses EPN.

2. LES BASES COMMUNES AUX POLITIQUES ET PROGRAMMES D'ACCÈS PUBLIC À INTERNET

Même si l'EPN fait l'objet d'une charte et d'un label spécifique, le terme d'« Espace Publique Numérique » est devenu, au fil des années, une notion générique qui répond à des règles et des principes généraux qui le définissent. L'EPN se distingue des cyber-cafés ou des points d'accès à Internet par le fait qu'un animateur est présent pendant la totalité des heures d'ouverture, et qu'il a pour mission d'accompagner et de sensibiliser le public accueillis dans les usages des TIC. Dans son « Rapport sur l'accès public à Internet en Ile-de-France »[58] publié en 2006, l'ARTESI[59] relève six principes communs à l'ensemble des politiques et initiatives existantes :

- **un accès pour tous :** les EPN doivent être en mesure d'accueillir tous les publics quelles que soient leurs spécificités. Même si certains programmes orientent leur projet vers des catégories de personnes spécifiques (adolescents pour les « Points Cyb - Espace Jeune Numérique » ou demandeurs d'emploi pour les « Cyber-base Emploi »), l'EPN doit garantir un accès aux ressources numériques pour tous ;
- **des équipements :** les EPN doivent mettre à disposition un minimum de cinq postes informatiques, en référence à la charte des EPN. Cependant, dans les petites communes, la présence de deux postes est parfois tolérée. Les EPN doivent, par ailleurs, être équipés de logiciels, propriétaires ou libres, de périphériques du type imprimante, scanner, et autres équipements (appareil-photo numérique, caméra numérique, vidéoprojecteur) ;
- **un accompagnement :** les EPN ont la particularité de proposer un accès accompagné aux usages des TIC, contrairement aux cyber-cafés qui proposent un simple accès à Internet contre paiement. Un ou plusieurs animateurs, suivant la taille de l'espace, sont présents durant les horaires d'ouverture de l'EPN. L'animateur anime et encadre des séances d'initiation aux TIC et accompagne les publics dans l'appropriation des outils. Il doit bénéficier d'une double compétence technique et pédagogique ;

---

[58] ARTESI, *Rapport d'accès public à Internet*, *op. cit.*

[59] ARTESI – *Agence Régionale des Technologies et de la Société de l'Information.*

- **des créneaux d'ouverture larges :** afin de faciliter l'accès à la fois aux actifs et aux inactifs, les EPN doivent proposer des heures d'ouverture larges (en journée, en soirée, le week-end) ;
- **une tarification adaptée :** les EPN se situant dans une offre de service public, leur tarification doit être adaptée aux publics et aux situations. En règle générale, elle doit rester modérée ;
- **un projet de financement des animateurs :** La plupart des EPN ont vu le jour entre 1998 et 2000, au même moment que le lancement du dispositif des Emplois-jeunes et le recrutement des animateurs d'EPN a été largement adossé par les porteurs de projets. Aujourd'hui, le financement doit être assuré par la commune ou la communauté de communes.

Ces principes fixent un socle commun à toutes les initiatives nationales, régionales et locales d'EPN. Sur cette base, les programmes développent leurs propres spécificités en fonction du projet vers lesquels les organismes initiateurs souhaitent s'orienter. Certains programmes s'inscrivent dans les usages, d'autres donnent la priorité à des types de publics, d'autres s'adossent à un réseau de partenaires spécifiques.

Il existe quatre catégories d'initiatives en matière d'accès public à Internet : les programmes nationaux initiés par la Caisse des Dépôts et Consignations, le Ministère de la Jeunesse et des Sports et celui de la Culture ; les programmes régionaux développés par les Conseils régionaux, les initiatives portées par les Conseils régionaux comme dans le Lot[60] ; et les programmes locaux des communes et / ou communautés de communes. Pour la plupart, ces programmes ont été mis en œuvre avant que le CISI de 2000 ne promeuve ses mesures en faveur du développement des EPN.

3. LES EPN : PROGRAMMES ET INITIATIVES

Il existe autant de labels d'EPN que de porteurs de projets. Toutes ces initiatives respectent les mêmes critères minimums fixés par la charte des EPN et répondent aux mêmes objectifs communs de permettre l'accès à des équipements, de sensibiliser et d'accompagner les publics dans les usages des TIC. Plusieurs labels peuvent être attribués à un seul EPN, à partir du moment où il répond aux critères de labellisation fixés par les

[60] Cf. l'initiative du Conseil général du Lot [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www/epm.lot.fr

différents programmes (par exemple un EPN peut être labellisé « Cyber-base » et « Cybercommune »).

3.1 Les programmes nationaux

Il existe trois types de programmes nationaux. Deux d'entre eux, initiés par le Ministère de la Culture et par la Caisse des Dépôts et Consignations ont été lancés dès 1998. Le Ministère de la Jeunesse et des Sports a lancé son propre programme en juillet 2000.

3.1.1 Les « Cyber-bases » de la Caisse des Dépôts et Consignations

Ce dispositif a été créé en 1998, puis soutenu par le gouvernement en 2000, dans le cadre d'un mandat de développement de 400 Cyber-bases pour la fin de 2004. Les objectifs de la Caisse des Dépôts et Consignations sont, d'une part, d'accompagner les collectivités locales qui souhaitent développer une Cyber-base, et d'autre part, d'apporter une expertise dans l'aménagement de l'espace (pour le choix du mobilier, du matériel informatique, des périphériques), dicté par un cahier des charges.

En outre, une Cyber-base est un espace multimédia qui répond aux directives fixées par la charte « Cyber-base ». Elle a pour but d'initier et d'accompagner le grand-public dans l'appropriation des usages des outils numériques. Un ou plusieurs animateurs Cyber-base ayant reçu une formation sur l'accueil, les techniques d'animation, la pédagogie et les TIC sont présents lors des heures d'ouverture, afin d'assurer l'accompagnement de l'ensemble des publics dans la réalisation de leur projet, personnel ou professionnel.

Les activités peuvent être proposées dans le cadre d'ateliers collectifs ou dans le cadre de médiations individuelles. Lors des ateliers collectifs, les usagers peuvent suivre des initiations portant sur le multimédia, la découverte d'Internet et des logiciels de bureautique, la communication en ligne, le courrier électronique, l'e-commerce ou les démarches administratives en ligne. Des créneaux horaires sont également réservés à l'accompagnement individualisé pour les personnes ayant un projet plus spécifique (création multimédia, recherche d'emploi sur Internet ou encore création de blog). Enfin, les Cyber-bases proposent des horaires en accès libre pendant lesquels le matériel de l'espace est mis à la disposition des usagers. Ces derniers peuvent mener les projets qu'ils

souhaitent tout en bénéficiant des conseils de l'animateur.

La Caisse des Dépôts et Consignations a développé un portail Cyber-base pour les animateurs. Cet outil a pour objectif d'apporter une aide dans le développement et l'organisation des activités, de permettre l'accès à un contenu technique et pédagogique et à des fiches ressources pour faciliter les démarches. Les collectivités locales peuvent également y trouver des outils nécessaires à l'évaluation et au développement de leurs actions. La Caisse des Dépôts et Consignations apporte un soutien financier aux collectivités qui souhaitent ouvrir une Cyber-base. L'enveloppe varie en fonction de la taille de la commune : de 1500 à 2600 euros par espace pour une durée de 24 mois. En mars 2010, 1800 animateurs multimédia font fonctionner un réseau constitué de 866 Cyber-bases réparties sur l'ensemble du territoire national y compris l'Outre-mer[61].

Les Cyber-bases Emploi

En 2005, dans le cadre du plan de cohésion sociale et du logement et suite à une demande de la part du Ministère de l'Emploi, la Caisse des Dépôts et Consignations a entamé un nouveau programme pour équiper 50 Maisons de l'emploi de Cyber-bases jusqu'à la fin 2008. Elle a établi une charte de labellisation[62] validée par ses partenaires, l'ANPE[63] et l'UNEDIC[64]. Les missions des Cyber-bases Emploi sont sensiblement les mêmes que celles qui sont implantés depuis 1998, mais elles s'adressent prioritairement aux demandeurs d'emploi – qu'ils soient étudiants, actifs ou créateur d'entreprise – dans leur projet professionnel. Les animateurs acquièrent une compétence particulière pour l'accompagnement de ce type de public. Les objectifs des Cyber-bases Emploi sont de rendre les usagers autonomes en leur proposant des ateliers de découverte informatique (bureautique, Internet, messagerie électronique) mais surtout des ateliers thématiques en lien avec l'emploi (recherche d'offres d'emploi sur Internet, découverte du portail du Pôle Emploi). Au début de l'année 2009, il existait 126 Cyber-bases Emploi dont 37 Maisons de l'Emploi équipées d'un espace.

La Caisse des Dépôts et Consignations développe progressivement son réseau en partenariat avec de nouveaux partenaires. Parmi eux, le Ministère de l'Éducation

---

61 Source [en ligne, consulté le 28.04.2010] : http://www.cyber-base.org/

62 Cf. la charte de labellisation des Cyber-bases Emploi [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.cyber-base.org/cyberbase/content/internaute/fichier/presse/presse_6.pdf

63 ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

64 UNEDIC – *Union Nationale pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.*

Nationale : il est ainsi prévu de déployer 400 Cyber-bases dans les écoles primaires pour 2013 ; et la direction de l'Administration pénitentiaire avec qui le premier espace Cyber-base en milieu carcéral a été inauguré le 28 mai 2009 à la maison d'arrêt de Bordeaux-Gradignan.

3.1.2 Les ECM du Ministère de la Culture

En 1998, le Ministère de la Culture crée le programme « Espace Culturel Multimédia » (ECM) pour soutenir l'implantation d'espaces multimédia au sein de structures culturelles ou socioculturelles existantes. Au-delà des activités traditionnelles de sensibilisation aux technologies numériques propres aux EPN, les ECM ont pour objectif de mettre en œuvre des actions et des ateliers d'initiation au multimédia à partir de contenus culturels, éducatifs et artistiques.

Le caractère artistique est une dimension essentielle des ECM dont la production et la diffusion culturelle sont une priorité. Faciliter et valoriser l'accès aux contenus culturels par l'intermédiaire des TIC est une des principales missions à laquelle s'attachent les ECM : soit en mettant à disposition du public des contenus éducatifs, artistiques et culturels multimédia hors ligne ; soit en assurant une veille sur les contenus en ligne et en établissant une sélection des outils les plus innovants. L'important pour ce programme est de développer l'accès, mais aussi de susciter l'expression voire la création chez les usagers.

Depuis 2007, le Ministère de la Culture a entrepris de faire évoluer son dispositif à travers deux axes. D'un côté, il resserre la labellisation autour des structures proposant un véritable projet artistique et culturel centré sur le multimédia, pour disposer d'un réseau exemplaire d'espaces investis dans le domaine de la culture et du multimédia. D'un autre côté, il élargit sa labellisation à toutes les structures souhaitant développer des pratiques culturelles avec le multimédia. L'objectif est de dépasser le seul réseau des ECM pour accompagner des structures favorisant l'accès à la culture par l'usage des TIC, qu'elles soient socio-culturelles, éducatives ou sociales. Par ailleurs, le Ministère de la Culture a, lui aussi, mis à disposition des animateurs et des usagers une plateforme de ressources en ligne permettant d'accéder aux différents projets mis en place par les structures labellisées, ainsi qu'une liste de diffusion accessible à toute personne ou structure intéressées. Il organise également plusieurs rencontres annuelles permettant le dialogue entre les différents acteurs.

En janvier 2008, les Directions Régionales des Affaires Culturelles (DRAC) ont prévenu les animateurs d'ECM de l'arrêt des subventions de la part du Ministère de la Culture. Même si les coûts de fonctionnement n'excédaient pas quelques dizaines de milliers d'euros[65], l'État a choisi de ne plus soutenir financièrement le dispositif. Cette décision, sans délai ni concertation auprès des acteurs concernés, a été vivement condamnée par les responsables d'ECM qui ont dénoncé une attitude en *« contradiction complète avec les choix stratégiques du gouvernement autour de la société de l'information »*[66].

3.1.3 Les « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » du Ministère de la Jeunesse et des Sports

L'unité JESSI[67] a été créée en février 1999 par l'INJEP[68], pour promouvoir les TIC auprès des jeunes et des partenaires de l'INJEP. L'unité est chargée d'assurer une veille technologique, de publier des lettres d'information et de porter conseil et assistance au Ministère de la Jeunesse et des Sports et de la Vie Associative. Elle a également produit deux sites Internet : le premier pour favoriser l'expression des jeunes[69], le second pour permettre à tous les jeunes de faire le point sur leurs droits[70].

Le réseau des « Point Cyb – Espace Jeune Numérique »[71] a été mis en place depuis juillet 2000 et est intégré aux structures relevant de l'information jeunesse existantes (point, bureau, centre information jeunesse). Les « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » ont la particularité de s'adresser en priorité aux jeunes. Selon le Ministère de la Jeunesse et des Solidarités actives, l'objectif est de leur permettre d'accéder aux outils numériques et d'améliorer leur accès à l'information via l'usage des TIC, en complément de la

65 La subvention pouvait s'élever jusqu'à 50 % du coût total de fonctionnement de l'ECM. Elle était modulée en fonction du projet de l'espace, de la taille de l'agglomération et des bassins de populations concernées. Le soutien était plafonné à 200.000 francs (30.490 euros). Source [en ligne, consulté le 28.04.2010], disponible sur : http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/lettre/dossiers/dossier-79.pdf

66 P. Crouzillac, *Les Espaces Culture Multimédia passent à la trappe*, [en ligne], 29 janvier 2008, [consulté le 20.08.2009], disponible sur : http://www.01net.com/editorial/370734/les-espaces-culture-multimedia-passent-a-la-trappe/

67 JESSI – *Jeunesse et Société de l'Information.*

68 INJEP – *Institut National de la Jeunesse et de l'Éducation Populaire.*

69 http://www.conseilsdelajeunesse.org/

70 http://www.droitsdesjeunes.gouv.fr/

71 Cf. le cahier des charges des « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » [en ligne, consulté le 28.04.2010], disponible sur : http://www.generationcyb.net/-Programme-Points-Cyb,0023-

documentation pratique disponible dans les CIDJ[72]. Des actions spécifiques ont également pour ambition de favoriser l'expression et la citoyenneté des jeunes, ou de les aider à développer des pratiques culturelles et artistiques. Le programme propose également des séances d'initiation adaptées à la demande du public (par exemple la rédaction de curriculum vitae, la recherche d'offres d'emploi sur Internet, de formation professionnelle ou de logement, l'aide aux projets personnels).

Les « Point Cyb – Espace Jeune Numérique » proposent des séances d'accompagnement individualisées et des ateliers de groupe, ainsi que des plages horaires réservées à l'accès libre. L'encadrement est assuré par un ou plusieurs animateurs suivant la taille de la structure. En 2009, 600 structures étaient labellisées dans le cadre de ce programme soutenu jusqu'en 2003 par le Ministère de la Jeunesse et des Sports. Des réunions nationales annuelles sont organisées pour aider les animateurs à porter une réflexion sur l'avenir de leurs projets et de leurs actions.

3.1.4 Autres initiatives à l'échelle nationale

D'autres initiatives publiques nationales se sont développées durant les dix dernières années. Ainsi, le Ministère de l'Éducation Nationale a développé, dans les écoles, collèges, lycées et universités, des équipements d'accès à Internet. Dans ces espaces, les personnes-ressources (aides éducateurs) sont chargées, en plus de leurs missions de sensibilisation aux élèves ou aux étudiants, d'apporter un soutien technique et pédagogique aux enseignants.

En 2001, le Ministère de la Ville a lancé un plan visant à financer, à hauteur de 50 millions de francs (7.622.450 euros), 1000 EPN dans les quartiers déclarés prioritaires[73].

Le CNED[74] a lancé un programme d'espaces de formation numérique pour les collectivités locales qui font la demande, au profit des personnes qui y sont inscrites et qui suivent un enseignement à distance. Ces espaces sont ouverts à tous les types de publics souhaitant s'initier aux outils numériques. Le Ministère du Travail a développé dans le

---

72 CIDJ – *Centre d'Information et de Documentation Jeunesse.*

73 Parmi les quartiers prioritaires, on compte les ZUS – *Zone Urbaine Sensible*, les ZRU – *Zone de Redynamisation Urbaine* et les ZFU – *Zone Franche Urbaine*.

74 CNED – *Centre National d'Enseignement à Distance.*

cadre du programme européen FORE II[75] les P@T[76]. Ce programme vise à mailler le territoire de structures permettant au public de se former à distance. Les organismes partenaires doivent proposer des formations ouvertes et à distance accessibles : les P@T sont majoritairement implantés dans des espaces multimédia disposant des moyens humains et du matériel adéquat qui permettent au public de suivre une formation à distance. Ils sont accessibles par des personnes qui font l'objet d'une prescription de formation s'intégrant dans un dispositif de formation de droit-commun.

Enfin, La Poste a lancé son programme « Cyberposte » sous la forme d'une carte qui peut être achetée et rechargée dans tous les bureaux de postes, et qui garde une trace des sites Internet visités tout en proposant différents services tels que la messagerie électronique ou l'accès à Internet. Lorsque le dispositif a été lancé, un Emploi-jeune recruté par La Poste était chargé d'accueillir et d'accompagner le public dans ses démarches. L'implantation des bornes d'accès à Internet dans les postes situées en zones rurale et urbaine a été soutenue par le secrétariat d'État à l'industrie dès 1998.

Par ailleurs, quelques initiatives privées beaucoup moins présentes sur le territoire œuvrent également pour la lutte contre la fracture numérique. C'est le cas des EMV[77] développés par France Télécom ou les centres « Atrium Multimédia » développés par le groupe Carrefour dans les écoles, collèges, centres sociaux, maisons de quartier et lieux de vie. Les initiatives associatives participent également à la démocratisation de l'accès et des usages d'Internet. Parmi les plus importantes, la Fédération des Centres Sociaux et socioculturels de France (FCSF) a ouvert ses propres espaces, tout comme le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ) ou encore le Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL).

3.1.5 Passeports Internet multimédia dans les EPN

Les EPN sont également des lieux dans lesquels les usagers peuvent suivre une formation spécifique en vue de l'obtention d'un certificat ou d'un brevet. Ceux-ci, certifiés par l'État, s'adressent à des publics différents selon leur contenu et l'organisme initiateur. Les modalités d'évaluation sont propres à chaque certificat.

[75] Le programme FORE II – *Formations Ouvertes et Ressources Éducatives* a permis la mise en place de plans d'action à l'échelle régionale et la création réseaux de points d'accès à la téléformation au profit des publics en formation.

[76] P@T – *Point d'Accès à la Téléformation.*

[77] EMV – *Espace Multimédia dans la Ville.*

Tableau 1 : Certificats et brevets dans les EPN

Brevet / Certificat	Publics concernés	Organisme certificateur	Durée / Modalités
PIM (Passeport pour l'Internet et le Multimédia)	Tous publics	Réseau des EPN officiellement labellisés	Variable selon les pré-requis. Évaluation par test pratique et QCM[78] (durée maximum 1h)
CNI (Certificat « Naviguer Sur Internet » [NSI])	Tous publics	AFPA[79], APP[80], missions locales, mairies, centres socio-culturels + tout organisme conventionné	Module de formation de 14 h ou 28 h. Évaluation par QCM et épreuves pratiques
B2I (Brevet Informatique et Internet)	Élèves du primaire au lycée	Écoles, collèges et lycées	Formation et validation tout au long du cursus scolaire
B2I FC-GRETA (Brevet Informatique et Internet [Formation Continue des GRETA])	Adultes en formation continue	GRETA[81], CFPPA[82]	Formation de 7 h à 140 h. Évaluation par QCM et épreuves pratiques
C2I (Certificat Informatique et Internet)	Étudiants, personnels enseignants et IATOS[83], stagiaires en formation continue	Universités	Formation et validation des compétences tout au long du cursus universitaire
DEFI (Dispositif d'Évaluation du Fonctionnaire Internaute)	Agents publics	Auto-évaluation en ligne	Durée du test estimée à 2 h

Source : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2008

78 QCM – *Questionnaire à Choix Multiples.*

79 AFPA – *Association pour la Formation Professionnelle des Adultes.*

80 APP – *Atelier de Pédagogie Personnalisée.*

81 GRETA – *GRoupement d'ÉTAblissements pour la formation.*

82 CFPPA – *Centre de Formation Professionnelle Pour Adultes.*

83 IATOS – *Ingénieurs, Administratifs, Techniciens, Ouvriers et personnel de Service.*

3.2 Les programmes régionaux : le cas du dispositif breton « Cybercommune »

Les programmes nationaux ne sont pas les seuls à avoir accompagné l'implantation d'EPN sur le territoire français. Des Conseils régionaux ont créé leur dispositif d'EPN et leur label avec des objectifs sensiblement identiques. Les particularités se révèlent dans le caractère exclusivement territorial. Parmi eux, il existe le programme « Picardie en ligne » de la région Picardie, le dispositif des « Cybercentre » des Pays de la Loire ou encore le réseau des « Cybercases » à La Réunion. En Bretagne, le Conseil régional a lancé son propre label d'EPN avant même que les recommandations du CISI 2000 n'aient été émises. Dès 1998, la région Bretagne a lancé son dispositif « Cybercommune » pour permettre à tous les Bretons d'accéder et de s'initier aux outils numériques à moins de vingt kilomètres de chez eux. L'initiative avait pour objectif de mettre en place des actions de sensibilisation autour des usages des TIC et de créer un nouveau service communal. Au 1er septembre 2009, 307 cybercommunes étaient recensées sur l'ensemble du territoire breton[84].

La région Bretagne est, en France, l'une des régions pionnières en matière d'accès public à Internet. Le label « Cybercommune » rejoint étroitement les objectifs fixés par la charte des EPN dans le sens où du matériel est mis à disposition, et des animateurs sont présents pour accueillir et accompagner le public dans les usages des TIC. Les cybercommunes ne s'adressent pas à un public en particulier ; initialement, elles n'ont pas de projet spécifique mais aujourd'hui la tendance s'oriente vers un mode de fonctionnement plus spécialisé et plus en adéquation avec les attentes des usagers.

3.2.1 Le label « Cybercommune »

Une cybercommune peut être mise en place par deux types de structures : une collectivité territoriale, c'est-à-dire une commune ou une communauté de communes, ou une association qui passe dans ce cas une convention avec la collectivité territoriale à laquelle elle est attachée. Les cybercommunes ont été implantées dans différents types de lieux : les mairies, les locaux communaux, les bibliothèques, les locaux associatifs, des lieux dédiés. Chaque espace dispose du matériel adéquat conformément à la charte « Cybercommune », il doit être accessible à tous pendant les horaires d'ouvertures. Un ou

[84] Le Conseil régional de Bretagne a mis en place un « portail des TIC en Bretagne » qui offre des informations sur le programme « Cybercommune » : http://www.bretagne20.fr/

plusieurs animateurs sont présents pour faire fonctionner l'espace et pour accompagner le public dans ses usages et dans ses démarches d'appropriation des outils. Même si le but des cybercommunes est de permettre à tout citoyen d'avoir une vision étendue des capacités offertes par l'usage des TIC, pour garder une certaine « mixité sociale », elles peuvent orienter leurs projets autour d'un public ou d'un thème spécifique en fonction de son environnement.

3.2.2 L'animation

L'animation des cybercommunes est assurée par un animateur multimédia ayant la double compétence technique et pédagogique. Il doit, selon la charte des cybercommunes, avoir un « bon » relationnel avec son public et être « ouvert » aux TIC. Il doit assurer une veille sur les récentes innovations pour proposer un service de qualité, et est chargé d'assurer quatre types d'activités :

- **animer des séances** de découverte aux TIC durant les plages horaires réservées à l'accès libre, dans le cadre de médiations individuelles ou d'ateliers de groupe. Cela signifie que sa mission inclut la préparation des contenus pédagogiques, des outils à mobiliser, et une connaissance suffisante des besoins des usagers. L'animateur doit adapter son approche en fonction du public auquel il s'adresse, lui porter assistance et conseil et évaluer chaque animation pour un éventuel réajustement ;
- **assurer la maintenance technique** du matériel ;
- **réaliser un suivi** des moyens et des services offerts. L'animateur a pour mission d'organiser et de gérer le plan d'occupation des ordinateurs lors des séances d'atelier et d'accès libre, de faire respecter le règlement et d'assurer une veille sur l'utilisation des postes. Il doit mettre à jour ses statistiques et tenir une base de données des personnes accueillies ;
- **promouvoir l'activité de l'espace** auprès des acteurs locaux. Il doit détecter les opportunités de partenariats pour proposer d'éventuels services ou actions de coopération.

Les missions énumérées ci-dessus forment un tronc commun à l'ensemble des animateurs cybercommunes, modulables en fonction du projet de l'espace.

3.2.3 Plan de financement

Le programme « Cybercommune » n'a pas de but lucratif. Par conséquent la tarification doit être adaptée aux moyens et aux situations des personnes accueillies. La participation doit rester « symbolique » et servir uniquement à compenser les frais de fonctionnement. Pour lancer le dispositif, le Conseil régional a pris en charge à 80 % du montant total hors-taxes des équipements matériels et logiciels, avec un plafond allant de 12.200 euros pour les villes moyennes à 30.500 euros pour les grandes agglomérations et les communautés de communes de plus de trois communes.

Aujourd'hui le financement des cybercommunes s'effectue, en plus du soutien durable de la part des communes, par appel à projet : une enveloppe est attribuée à l'espace qui propose un projet innovant.

3.3 Une initiative locale : les Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) à Brest

Depuis 1998, la municipalité de Brest a mis en place un programme d'aide à l'implantation de points d'accès publics à Internet dans ce qu'elle appelle des lieux « ordinaires » de la ville et qu'elle a labellisé « PAPI ». Ces points d'accès sont implantés dans les mairies centrale et de quartiers, les bibliothèques et médiathèques, les équipements de quartier ou encore les locaux associatifs. Ainsi, les habitants peuvent accéder à des équipements numériques et bénéficier de services de proximité dans tous les quartiers de la ville. La ville de Brest a fêté l'ouverture de son 100e PAPI en 2008.

Toute structure publique ou privée a la possibilité d'ouvrir un PAPI, grâce à leur démarche volontaire. Les PAPI sont intégrés à des lieux ordinaires des quartiers, ce qui a pour effet de limiter les coûts de service pour la collectivité. Le plus souvent, l'accès aux outils numériques est gratuit, cependant, la tarification dépend de la convention de la structure porteuse du PAPI. Les conditions d'accès dépendent également de la nature des établissements d'accueil, qui conditionnent également les usages des TIC.

Les PAPI ont évolué vers différentes formes depuis leur création. Certains sont restés de simples points d'accès, où un poste est mis à disposition du public qui peut l'utiliser librement ; d'autres sont proches de la configuration des EPN dans le sens où un

animateur est présent durant les heures d'ouverture et accompagne les personnes dans leurs démarches d'apprentissage. Pour ces derniers, les activités d'initiation proposées en faveur des personnes sont de même nature que celles mises en place dans les EPN : des ateliers d'initiation à Internet, aux logiciels de bureautique, aux activités de création utilisant les TIC, mais aussi une offre de services liée à la recherche d'emploi ou à l'accompagnement scolaire, et des ateliers thématiques en fonction des demandes des usagers. Les structures porteuses de PAPI ont également profité du dispositif des Emplois-jeunes pour assurer l'animation des points d'accès de type EPN, et se sont confrontées aux mêmes difficultés de pérennisation des postes d'animateurs que les autres communes bretonnes à partir de 2003[85].

Le dispositif de la ville de Brest fonctionne par appel à projet pour financer des actions qui se tournent majoritairement vers la prise en compte des personnes en situation d'exclusion sociale, ou vers la création de nouveaux usages en lien avec les récentes évolutions technologiques.

4. RAPPORTS D'ENQUÊTES SUR LE RÉSEAU DES EPN DE LA RÉGION BRETAGNE

Plusieurs enquêtes ont été réalisées sur les EPN en France depuis la fin du dispositif des Emplois-jeunes (2003), période de « transition » qui posait le problème de l'avenir des espaces. En Bretagne, des enquêtes quantitatives et qualitatives ont été menées sur le dispositif « Cybercommune » et sur le réseau des PAPI à Brest. Les résultats apportent des éléments sur la manière dont ils fonctionnent et sur les problèmes auxquels ils se sont confrontés durant cette période transitoire.

4.1 Les évaluations du dispositif « Cybercommune » menées par le GIS M@rsouin[86]

À la demande du Conseil régional, qui souhaitait un retour sur son dispositif

85 Cf. le guide « Multimédia en pays de Brest : où pratiquer à Brest et dans le pays de Brest ? » [en ligne, consulté le 28.04.2010], disponible sur : http://www.a-brest.net/IMG/pdf/guide_multi_web.pdf

86 Le GIS M@rsouin est un Groupement d'Intérêt Scientifique qui réunit des chercheurs en sciences humaines et sociales des quatre universités et de deux grandes écoles bretonnes. L'objectif de ce regroupement est de mener des enquêtes quantitatives et qualitatives sur les usages des TIC en Bretagne et d'élaborer une réflexion scientifique sur la société de l'information : http://www.marsouin.org/

« Cybercommune », le GIS M@rsouin a mené successivement deux études en 2003 et en 2004. Il a ainsi fait un état des lieux de l'accès public à Internet dans les cybercommunes de la région Bretagne et relevé les usages des TIC et pratiques effectives des utilisateurs de ces espaces.

4.1.1 État des lieux des cybercommunes

La première phase d'enquête[87] consistait à établir un état des lieux des EPN labellisés « Cybercommune », par le biais d'un questionnaire envoyé aux animateurs. Cette première phase quantitative a été complétée par une enquête qualitative menée dans quelques cybercommunes du Trégor[88].

D'une part, l'enquête quantitative dévoile des données chiffrées sur les ressources affectées aux espaces. Le traitement du questionnaire montre que le nombre d'ordinateurs mis à disposition est limité (en moyenne de 4,6), que le mode de connexion à Internet se fait à faible débit – notamment parce que le territoire n'était pas totalement couvert par les réseaux à haut débit – et que cela pénalise l'offre de services. L'enquête révèle également que les communes renouvellent peu le matériel informatique et que l'accès aux cybercommunes reste à une tarification élevée, justifiée par les communes par le coût des connexions Internet : ainsi, 48 % des animateurs de cybercommunes déclarent proposer un tarif à moins d'un euro de l'heure, alors que la directive de la charte recommande de ne pas dépasser les soixante-dix centimes d'euros. D'autre part, le traitement du questionnaire informe sur le degré d'accessibilité des cybercommunes à travers les activités proposées et l'offre d'animation. Il montre que les activités pratiquées sont liées en majorité à la navigation sur Internet, à la découverte des logiciels de bureautique et à la pratique de jeux. Dans la moitié des espaces, un animateur est présent pendant plus de 80 % du temps d'ouverture. Enfin, l'enquête quantitative montre que les actions de formations proposées par les animateurs ne permettent pas à elles seules de pérenniser l'offre : *« Cela est dû à la réticence de certaines communes à libérer l'animateur pour se former ou pour développer des actions collectives. Plusieurs communes ne s'investissent pas dans la pérennisation de l'espace : il n'y a pas de réflexion sur le devenir de l'emploi jeune animateur, pas de renouvellement de matériel et peu d'initiative pour trouver des financements pour l'espace*

---

87 D. Thierry, M. Le Goff-Pronost, N. Jullien, *Programme Cybercommunes : les résultats de la première phase d'étude*, *op. cit.*

88 Le Trégor se situe au nord-ouest de la région Bretagne. Elle est l'une des neuf provinces constituant la région et comprend à la fois une partie du nord-ouest des Côtes-d'Armor ainsi qu'une autre du nord-est du Finistère.

(en recherchant des labels nationaux) » [D. Thierry, M. Le Goff-Pronost, N. Jullien, 2003].

Par la suite, l'analyse qualitative a permis de comprendre les tendances dégagées par l'enquête quantitative. Elle a relevé l'importance du soutien de la part des structures administratives et politiques porteuses des projets, pour le développement et le fonctionnement des cybercommunes. Une relation étroite entre les initiateurs des projets (par exemple une équipe municipale ou une association) et les animateurs permet de coordonner les actions et de suivre régulièrement le travail effectué dans les espaces. L'analyse souligne également l'importance de la double compétence à la fois technique et pédagogique des animateurs, qui permet de rendre la cybercommune plus attractive. La capacité d'accueil, comme par exemple le nombre d'animateurs présents par rapport au nombre de postes mis à disposition, a été identifié comme un élément pénalisant de l'accompagnement des usagers ; de même que les équipements disponibles, un parc informatique mis à jour, un nombre suffisant de postes ainsi qu'un accès au réseau Internet à haut débit permet à la fois d'accroître l'offre d'activités, de développer des activités d'initiation en groupe et d'éviter que se créent des « files d'attente ». Les conclusions du premier rapport insistent enfin sur l'importance du rôle de l'animateur multimédia dans le développement de nouvelles activités, mais aussi dans la fréquentation du public et sur sa pérennisation. Ses connaissances informatiques et sa capacité à organiser et à animer des séances d'initiation sont des facteurs de développement et de pérennisation des cybercommunes.

4.1.2 Usages des TIC dans les cybercommunes

À l'issue de cette enquête, le GIS M@rsouin a souhaité poursuivre sa démarche d'évaluation estimant que les résultats présentés permettaient de répondre partiellement à la demande. Grâce à cette première phase, une typologie des espaces multimédia a été créée ainsi qu'un repérage des facteurs favorisant ou freinant l'essor des cybercommunes, pour un réajustement de la politique en matière d'accès public à Internet. La seconde phase d'évaluation s'intéressait aux usages des TIC et aux pratiques effectives des usagers dans les cybercommunes, à l'utilité sociale de ces espaces et à leur fonction dans le développement d'Internet en Bretagne.

Comme lors de la première phase d'enquête, celle-ci combine une démarche quantitative et qualitative en se focalisant sur un protocole d'évaluation comportant trois

études. La première a porté sur une évaluation par questionnaire du rapport coût / bénéfice lié au programme, à la fois pour les collectivités locales et pour le Conseil régional à l'initiative du dispositif ; une deuxième étude a été menée sur la disposition du public à payer un accès à Internet dans les cybercommunes plutôt que dans les cyber-cafés ou à domicile ; enfin, une troisième et dernière étude a porté sur les acteurs intégrés au programme « Cybercommune » et sur les bénéfices qu'ils peuvent retirer des moyens et outils qui leur sont distribués à travers leurs usages. Trois acteurs ont été consultés : les usagers, les élus et les animateurs multimédia.

Les résultats montrent que les cybercommunes fournissent un service de proximité puisque la majorité des usagers habitent à moins d'un kilomètre de l'espace. Les usages recherchés concernent principalement la bureautique, l'usage de l'imprimante, du scanner et du graveur. Concernant Internet, les jeunes se déplacent dans les cybercommunes pour jouer (en ligne ou en réseau), tandis que les adultes viennent rechercher de l'information sur la culture, les loisirs, consulter leur messagerie électronique ou rechercher de l'emploi. Le caractère « attractif » des cybercommunes réside dans le fait que le coût d'accès à Internet est peu élevé. Les adultes mettent également en avant l'avantage de ne pas avoir à s'équiper et de bénéficier en plus d'un accompagnement dans la découverte des usages. Pour les jeunes, la cybercommune est un lieu où ils peuvent se retrouver entre amis.

En termes de coût, le prix de fonctionnement d'une cybercommune sur une année a été estimé à 2.865 euros pour le Conseil régional et 7.945 euros pour la commune. Selon l'analyse économique qui a été faite, les usagers sont prêts à payer 7,50 euros par mois pour bénéficier d'un accès illimité à Internet dans les cybercommunes. Les témoignages des usagers soulignent leur attachement à la cybercommune qu'ils fréquentent : celle-ci représente un lieu de loisir et de rencontre, quelles que soient les tranches d'âge de la population. Pour les personnes interrogées, la fermeture de l'espace serait inacceptable car, selon les chercheurs, elles attribuent une « valeur sociale » aux cybercommunes comme étant un lieu de rencontre et de loisirs : cela dépend cependant fortement des caractéristiques socio-économiques des personnes qui les fréquentent.

Cette seconde phase d'évaluation coïncidait avec la fin du dispositif des Emploi-jeunes. Une réflexion se déroulait quant à l'avenir des animateurs, recrutés majoritairement

grâce au dispositif[89], et qui sont des acteurs essentiels du fonctionnement des cybercommunes. Pour la plupart d'entre eux, aucune perspective de renouvellement de contrat n'était prévue : *« Certains envisagent d'être titularisés en adjoint administratif sous condition d'obtention du concours administratif. Cependant, sans animateur, l'avenir des cybercommunes est fortement compromis et il semble difficile pour une commune d'assumer totalement le coût d'un nouvel employé communal, à moins qu'un centre culturel soit déjà bien développé ou qu'un poste de chargé de communication puisse être ouvert »* [M. Le Goff-Pronost, 2004]. Le GIS M@rsouin a par conséquent proposé quelques préconisations en vue de poursuivre le développement du dispositif.

4.1.2.1 Les préconisations de M@rsouin

En termes de qualité de service, il était nécessaire que les cybercommunes soient des lieux de technologies avancées en proposant des équipements récents, des débits Internet suffisants et des usages des TIC innovants, pour que le public continue à avoir un intérêt à se déplacer. Cela supposait de donner aux animateurs les moyens suffisants en termes de temps, de formation et de motivation, pour qu'ils soient en mesure de proposer un service innovant. Le rapport du GIS M@rsouin préconisait également l'ouverture des cybercommunes aux partenaires tels que les écoles, les associations ou les foyers des jeunes afin de toucher des publics qui ne fréquentaient pas les espaces mais qui auraient pu y voir une utilité ; il recommandait également d'identifier les non-usagers et d'évaluer dans quelle mesure les cybercommunes pourraient répondre à leurs attentes. Concernant l'animation, il préconisait une réflexion sur les compétences recherchées de l'animateur multimédia afin de mieux définir des profils de poste. Enfin, une dernière recommandation prévoyait de regrouper des cybercommunes vers un lieu central et de pallier ainsi la faible fréquentation de certains espaces, notamment dans les zones rurales. Cela devait également permettre aux petites communes d'alléger les coûts de fonctionnement.

4.1.2.2 Les appels à projets du Conseil régional

À l'issue de ces deux enquêtes, le Conseil régional de Bretagne a lancé un appel à projet en juin 2004[90], en vue de « redynamiser » le dispositif et faire face aux disparités géographiques (zones rurale / urbaine) concernant l'accès public à Internet. À partir des

[89] Le dispositif des Emploi-jeunes prévoyait une prise en charge à 80 % par l'État des salaires des animateurs sur cinq ans.

[90] Cf. les cahiers des charges et les dossiers de candidatures des différents appels à projets depuis 2004 [en ligne, consulté le 28.04.2010], disponible sur : http://cybercommune.bretagne.fr/mediawiki/index.php/Appels_à_Projets_région

recommandations émises par le GIS M@rsouin, le Conseil régional a décidé de développer l'offre de service des cybercommunes sur chaque Communauté de communes de la région. L'objectif de cette initiative était d'aider à la pérennisation des postes d'animateurs encore en Emplois-jeunes[91], et d'apporter une subvention de 10.000 euros maximum[92] aux projets sélectionnés afin qu'ils puissent remettre à niveau leur parc informatique. L'appel à projet créait un échelon supplémentaire en labellisant « Centre de Ressource » des espaces prêts à s'investir dans une dynamique de réseau et d'aider d'autres cybercommunes à développer de nouveaux projets, renouveler le matériel obsolète et étoffer l'offre de services. La dynamique de réseau pouvait être renforcée en créant notamment des liens avec les acteurs locaux comme l'ANPE ou les associations locales. La labellisation devait par ailleurs permettre aux animateurs l'accès au portail « Cyber-base ».

En 2008 le Conseil régional de Bretagne a lancé un nouvel appel à projet expérimental à destination des collectivités locales intitulé « Usages et animation dans les cybercommunes ». Il a retenu dix projets et a également mis en ligne un espace dédié aux cybercommunes[93], afin de permettre aux animateurs de recenser leur EPN sur une carte interactive, d'accéder à un contenu pédagogique et de suivre les actualités du Conseil régional sur le programme.

4.2 Évaluation du dispositif des PAPI

Entre 2003 et 2004, une étude[94] a été menée sur le dispositif des PAPI par la ville de Brest, coordonnée par Élisabeth Le Faucheur Joncour, responsable de projets du Service Internet et Expression Multimédia à la ville de Brest. L'objectif était de *« développer une connaissance partagée de ce dispositif par les acteurs locaux et institutionnels »* [E. Le Faucheur Joncour, 2004] et de *« favoriser une réflexion prospective en matière d'adaptation et d'évolution de la politique d'accès à partir des constats et analyses »* [*Ibid.*]. L'étude a été réalisée en trois étapes : premièrement, une enquête menée auprès des structures porteuses de PAPI visait à identifier leurs modes de fonctionnement et leurs équipements ; deuxièmement, une observation auprès des animateurs prévoyait de recenser

91 Le montant de cette aide s'élève en 2005 à 6000 euros par an pendant trois ans, [en ligne, consulté le 26.08.2009], disponible sur : http://www.box.net/shared/gbmnudpeyj

92 Montant de l'enveloppe en 2005.

93 L'espace « Cybercommune » est rattaché au portail http://www.bretagne20.fr/

94 Mairie de Brest, *Dispositif d'accès public Internet et au multimédia à Brest, rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques »*, [en ligne], Brest, ville de Brest, 2004, [consulté le 26.08.2009], disponible sur : http://www.a-brest.net/IMG/Etude_PAPI.pdf

les projets autour desquels se bâtissaient les PAPI, les activités proposées et les moyens humains engagés ; enfin, une phase d'enquête diffusée par l'intermédiaire des animateurs auprès des usagers cherchait à repérer les attentes, les usages et pratiques des outils numériques du public. Cette évaluation a permis de relever les forces et les faiblesses du dispositif et de mettre à jour une série de propositions visant à accompagner l'évolution des PAPI.

4.2.1 État des lieux auprès des animateurs et porteurs de projet

La première phase d'évaluation, menée auprès des responsables et des animateurs de PAPI, révèle qu'ils avaient atteint leurs objectifs initiaux. Les PAPI participent au *« développement de l'appropriation des nouvelles technologies pour réduire les inégalités »* [E. Le Faucheur Joncour, 2004], sont un *« levier de développement de la structure »* [*Ibid.*] et assurent un *« maintien et développement de services sur un quartier »* [*Ibid.*]. Même si le dispositif manque encore de moyens matériels et humains pour continuer à améliorer ce service de proximité, les structures porteuses admettent que le succès de leur PAPI est lié d'une part au fort taux d'occupation des postes par les usagers pendant les heures d'ouverture, et d'autre part à la tarification à faible coût. De plus, le fait que les PAPI soient implantés dans des structures fréquentées « habituellement » par les habitants, cela crée une proximité géographique, quotidienne et un intérêt pour le dispositif. La présence des animateurs renforce cet élément, dans le sens où ils sont des acteurs déterminants de la fréquentation des PAPI (grâce à la dimension d'accompagnement et aux activités d'initiation qu'ils mettent en place).

L'évaluation relève par ailleurs quelques facteurs qui affaiblissent le dispositif des PAPI. Parmi eux, le manque de financement de la part de la collectivité, l'obsolescence du matériel et le manque de moyens humains face au taux de fréquentation sont les principaux éléments qui ont un impact sur l'évolution de la politique d'accès public. Le rapport souligne également qu'en matière d'animation, dans certains cas, les animateurs n'ont pas les compétences et les outils pour accompagner les personnes en situation de handicap ou celles qui sont en recherche d'emploi. Enfin, les porteurs de projets des PAPI déclarent que la fréquentation importante les oblige à limiter les temps d'accès ; les PAPI ouvrent aussi pendant les horaires d'ouverture des structures porteuses, et cela peut pénaliser l'accès pour des catégories de personnes (par exemple celles qui travaillent en journée).

4.2.2 Usagers et usages des TIC dans les PAPI

La seconde phase d'enquête menée auprès des usagers, informe sur les catégories de publics qui fréquentent les PAPI et sur leurs usages. Le rapport révèle qu'en termes de publics, toutes les classes d'âge sont accueillies. Les deux tiers des usagers sont âgés entre douze et quarante ans. Parmi l'ensemble des usagers présents, un tiers d'entre eux vivent avec moins de 750 euros par mois, un quart sont reconnus comme demandeurs d'emploi et une personne sur deux fréquente le PAPI pour effectuer ses recherches. En termes de niveau de formation des demandeurs d'emploi, 29 % d'entre eux possèdent un niveau inférieur à celui du baccalauréat, et 31 % un niveau équivalent ou supérieur à bac+4. Enfin, 56 % des usagers présents dans les PAPI disposent d'un ordinateur à domicile et 51 % n'ont pas la possibilité d'accéder à Internet ailleurs que dans un PAPI.

Le rapport informe sur la nature des usages pratiqués par le public dans les PAPI. Les usagers recherchent en majorité de l'information sur Internet (loisirs, culture, travail et formation), viennent consulter leur courrier électronique et utiliser les services administratifs en ligne. Les usages pratiqués s'orientent majoritairement vers l'activité professionnelle, puisque une personne sur deux fréquente un PAPI pour rechercher de l'emploi. Le rapport précise que les usages des TIC liés à l'emploi ne se focalisent pas uniquement sur la recherche de travail, mais aussi sur la préparation des candidatures (CV[95], lettres de motivation).

4.2.3 Perspectives d'évolution du dispositif des PAPI

À partir de ce bilan, la ville de Brest a décidé d'orienter sa politique d'accès public à Internet autour de trois thèmes : la prise en compte des publics éloignés, l'équité d'accès au service public et la culture numérique. Concernant l'amélioration et le maintien du dispositif des PAPI, le rapport préconise de s'assurer de la co-existence dans les quartiers de points d'accès à Internet et d'EPN. Les PAPI se sont développés selon deux types : certaines structures porteuses ont mis à disposition du public un poste informatique, sans qu'une personne-ressource ne soit présente (point d'accès public à Internet) ; d'autres PAPI fonctionnent comme des EPN, avec un animateur chargé de sensibiliser les publics aux TIC et de mettre en place des activités d'initiation. Maintenir cette complémentarité est, selon le rapport, un moyen d'élargir les horaires d'ouverture pour accroître l'offre de

95 CV – *Curriculum Vitae.*

services et d'activités ainsi que l'accompagnement et l'accueil de « nouveaux » publics. L'ouverture permettrait un ajustement de l'organisation des activités par espace, mais serait également l'occasion de développer de nouveaux partenariats avec des structures plus spécialisées pour toucher davantage de personnes et développer des thématiques autour de la recherche d'emploi ou du handicap. La recherche d'emploi sur Internet requiert également une attention particulière : elle pose à la fois le problème de l'accompagnement des usagers et celui des compétences de l'animateur. Pour cela, le rapport préconise l'intégration de PAPI dans des structures spécialisées, afin que les animateurs puissent développer de nouvelles compétences et soient en mesure de proposer des activités spécifiques à destination des publics concernés.

La question des publics éloignés du fait de leur situation sociale est un sujet sur lequel la politique de la ville souhaite également avancer. Comme solutions envisagées, des actions incitant les enfants à venir s'initier aux TIC seraient un moyen de toucher les parents qui ne se sentent pas encore totalement concernés par l'usage de ces technologies. En ce qui concerne les personnes en situation de handicap, il est préconisé de rendre les équipements et l'environnement de l'espace plus accessibles. Celles-ci identifieraient ainsi les PAPI comme des endroits où les caractéristiques matérielles peuvent répondre à certains besoins. Pour les publics qui expriment peu d'intérêt à se déplacer dans les PAPI, un effort d'accompagnement et un accès à des contenus spécifiques serait à prescrire. Pour que cet accompagnement soit de qualité, l'animateur doit recevoir une formation adéquate et accéder à des outils pédagogiques qui lui permettent d'accueillir et d'accompagner ces « nouveaux » publics.

Enfin, le rapport souligne la nécessité de poursuivre les activités de développement de l'écrit public en favorisant les initiatives d'expression citoyenne déjà mises en place, pour favoriser l'expression citoyenne et démocratique des publics éloignés. Il suggère également de porter une attention particulière au développement des équipements mobiles. De manière générale, la population s'équipe et il est probable que les usagers se déplaceront dans les PAPI avec leur propre ordinateur portable afin de bénéficier d'un accès à Internet[96] accompagné. Le rapport propose notamment de développer le WIFI[97] afin

[96] En 2005, le taux d'équipement des ménages en ordinateur dans le département du Finistère était supérieur à celui qui possédait une connexion Internet à domicile. Cette tendance était similaire dans tous les départements de la région Bretagne ; Cf. J. Trémembert, N. Jullien, *L'équipement informatique des ménages bretons fin 2005*, [en ligne], 2005, [consulté le 27.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=96

[97] WIFI – *WIreless FIdelity.*

de favoriser l'accès à Internet et laisser des postes vacants pour des personnes non équipées.

4.3 L'enquête Psaume

Le projet PSAUME[98] a été soutenu en 2004 par le Ministère de la Recherche et des Nouvelles Technologies. Ce projet, qui rassemble des chercheurs et des institutions publiques et privées, avait pour objectif d'analyser les freins qui maintiennent des catégories de la population dans une position de « non-usagers ». Il s'intéressait aux initiatives menées par différents acteurs – entre autres par les EPN – pour permettre à ces personnes d'accéder et d'utiliser les TIC. Pour ce faire, une des principales missions a été de réaliser une enquête auprès des usagers d'un EPN brestois situé dans un quartier populaire de la ville. Les populations ciblées appartenaient aux classes dites « populaires », répondant à des critères socio-démographiques comme le niveau de revenu ou le type d'habitat. Ces critères étaient mis en adéquation avec les pratiques d'Internet afin d'identifier les facteurs favorisant ou freinant les usages. Ainsi, une étude[99] menée par Annabelle Boutet et Hélène Trellu s'est intéressée à la place de l'EPM[100] dans le quartier de Kérourien à Brest. Ce quartier dit « populaire » laissait supposer que les habitants étaient peu familiarisés aux TIC du fait de leurs caractéristiques socio-démographiques. Au moment de l'enquête, L'EPM était situé dans un immeuble HLM[101] qui constituait la majeure partie des logements du quartier. Il proposait un accès libre et gratuit aux personnes ainsi que des activités d'initiation. Les résultats ont montré qu'en termes de lien social, l'EPM est propice à la socialisation des jeunes et à la rencontre inter-générationnelle entre usagers : à l'échelle du quartier, il est un lieu d'échange et de sociabilité au-delà d'un simple lieu d'accès à Internet. En termes d'appropriation des outils numériques, l'enquête a montré que le rôle de l'animatrice s'avère primordial car elle est un médiateur nécessaire entre l'utilisateur et la machine. L'animation est proposée également pour accompagner la création de projets collectifs et les activités d'initiation mises en place, en prenant en considération les attentes des habitants du quartier. L'animatrice porte ainsi des valeurs sociales, guide le public dans ses usages et ses pratiques d'Internet, ce qui contribue à

---

98 PSAUME – *Populations Socialement dévalorisées et TIC : Analyse des (non)-Usages, des Médiations et des Expériences.*

99 A. Boutet, H. Trellu, K. Le Roux, *Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien*, [en ligne], 2006, [consulté le 27.08.2009], disponible sur : http://marsouin.infini.fr/psaume/IMG/pdf/rapport_Psaume_ABoute-HTrellu_18-01.pdf

100 EPM – *Espace Public Multimédia.*

101 HLM – *Habitation à Loyer Modéré.*

« démystifier » ou « désacraliser » l'outil pour atténuer les éventuelles craintes des usagers.

5. L'ACTION DES EPN DANS UNE PERSPECTIVE DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

Les actions présentées ci-dessus permettent de continuer à installer ce travail et d'orienter notre démarche de recherche autour des publics éloignés. Les évaluations mettent en lumière plusieurs éléments sur lesquels les EPN pourraient aider à la lutte contre les phénomènes d'exclusion : le poste d'animateur (à pérenniser), l'accompagnement des usagers dans la découverte des TIC, le partenariat avec les structures spécialisées, la mise en place d'activités spécifiques sont des facteurs importants à prendre en considération dans une perspective de lutte contre l'exclusion... numérique et / ou sociale. Cela nous amène à clarifier et à actualiser certaines informations, que nous réinvestirons pour mener ce projet.

D'abord d'un point de vue des dispositifs, quelles réponses donnent les EPN en matière de lutte contre l'exclusion ? En termes d'animation, les études menées sur les deux dispositifs (Cybercommune et PAPI) soulignent l'importance du rôle de l'animateur multimédia en tant que médiateur, accompagnateur, expert en matière d'usage des TIC et d'animation : il joue un rôle important dans la fréquentation et la pérennisation des usagers. À l'origine, lorsque les EPN ont été créés, aucun module de formation n'existait. En outre, les animateurs ne pouvaient compter que sur leurs propres connaissances informatiques et pédagogiques car il n'existait pas de « profil de poste » d'animateur multimédia ou d'un quelconque référentiel de la profession. Les niveaux d'études et de formations, et les compétences des animateurs étaient – et sont toujours – très diversifiés. Certains développent des compétences portées sur le domaine des technologies numériques, d'autres sur l'animation, d'autres encore proviennent de l'éducation populaire, ce qui aboutit à une très grande diversité des profils. Aujourd'hui, certains animateurs ont eu une formation initiale qui leur permet d'assurer des postes de ce type, d'autres bénéficient de programmes de formation continue, rien n'est encore réellement institué et souvent cela repose sur la bonne volonté des structures porteuses et notamment des municipalités. Néanmoins, la réflexion sur la professionnalisation des animateurs a pris une place importante dans les réseaux comme Créatif[102]. Plusieurs formations ont été mises en place : parmi elles, il

[102] Cf. article [en ligne, consulté le 27.08.2009], disponible sur : http://www.creatif-public.net/article1205.html

existe le BPJEPS TIC[103] du Ministère de la Jeunesse et des Sports – actuel Ministère de la Santé et des Sports – le DEUST[104] et la Licence professionnelle USETIC[105] de l'Université Rennes 2 ou le DU3mi[106] de l'Université de Limoges. La Caisse des Dépôts et Consignations propose des formations ponctuelles aux animateurs travaillant dans les espaces du réseau Cyber-base, et l'association Créatif[107] met à disposition des guides pédagogiques thématiques. Pour pallier le manque d'offre de formation, les animateurs ont souvent recours à l'auto-formation et au partage de compétences au sein des réseaux comme Créatif. Le statut de l'animateur constitue un premier élément à mobiliser, qui permettra de relever le rôle que joue l'animateur et l'importance de sa fonction auprès des personnes en situation d'exclusion.

Ensuite, en termes de partenariat, le second rapport M@rsouin sur le dispositif « Cybercommunes » et celui de la ville de Brest sur les PAPI recommandent de développer des actions de coopération afin de toucher des publics « absents » des EPN, mais pour lesquels ils estiment que la fréquentation pourrait avoir une utilité. Le recours au partenariat est une technique que les politiques publiques en matière d'insertion sociale et professionnelle recommandent, pour que les publics concernés puissent bénéficier des services offerts par chaque partenaire. Il sera par conséquent nécessaire d'identifier la place et le rôle que jouent les EPN auprès des autres acteurs de l'insertion, et de relever les effets néfastes et / ou bénéfiques que ces actions de coopération ont auprès des publics concernés.

D'un point de vue des usagers, les évaluations apportent quelques éléments sur les usages pratiqués. Les rapports M@rsouin (2004) et de la ville de Brest (2004) indiquent que les usages observés par le public dans les EPN définissent en partie la manière dont les animateurs accompagnent les publics. Depuis la création des EPN (1998), des usages sont apparus en lien avec l'évolution des services en ligne. Ainsi, les activités liées à la perte d'emploi, à la recherche d'emploi sur Internet sont devenus un des usages principaux dans les PAPI et dans les cybercommunes. Une de nos hypothèses est que les demandes et les

---

103 BPJEPS TIC – *Brevet Professionnel Jeunesse Éducation Populaire et du Sport Techniques de l'Information et de la Communication « Animateur de lieux d'accès publics numériques »*. Il remplace depuis 2002 le BEATEP – *Brevet d'État d'Animateur Technicien de l'Éducation Populaire et de la Jeunesse Multimédia* autrefois mis en place.

104 DEUST – *Diplôme d'Études Universitaires Scientifiques et Techniques.*

105 USETIC – *Usages Socio-Éducatifs des Technologies de l'Information et de la Communication.*

106 DU3mi – *Diplôme Universitaire « Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet ».*

107 http://www.creatif-pulic.net/

attentes des usagers se spécialisent et font par conséquent évoluer les missions initiales des EPN : il n'est plus question de se sensibiliser un public indéfini et hétérogène par le biais d'activités collectives, mais d'accompagner individuellement des projets. Il est important de mesurer la part des activités en lien avec l'emploi dans les EPN, la manière dont elles sont proposées (soit dans le cadre de médiations individuelles, d'ateliers collectifs ou de plages horaires réservées au libre accès) et la façon dont les usagers les combinent avec leurs propres usages dans une perspective de requalification professionnelle.

Enfin, les évaluations montrent que les EPN ne sont pas uniquement des espaces où l'on accède aux TIC. Ils sont également des lieux où les usagers se rencontrent, partagent, ce qui par conséquent contribuent à la création de liens sociaux. Cela a une importance capitale pour les personnes qui vivent des situations d'isolement social, dans le sens où les EPN peuvent remplir d'autres fonctions qu'un simple accès accompagné aux usages des TIC.

La question à l'issue de ce chapitre est de savoir ce que l'on entend par public « éloigné » ou « exclu ». Les EPN se sont développés afin de réduire la dite « fracture numérique » et il existe, évidemment, des différences ou des inégalités d'accès aux TIC qui séparent les « inclus » des « exclus » numériques. La limite à cela est que certaines personnes font le choix de ne pas utiliser les TIC, et ne se sentent pas exclues ni éloignées pour autant de la société : certaines n'expriment aucun intérêt à utiliser ces technologies, d'autres se trouvent dans une forme de résistance à la société du progrès. Dans cette perspective, observer la lutte contre l'exclusion numérique dans le cadre des EPN semble difficile : d'une part parce qu'il est problématique de délimiter précisément les « inclus » des « exclus » numériques ; d'autre part parce qu'il est tout aussi difficile d'identifier quel(s) usage(s) permet(tent) à un « exclu » numérique de devenir « inclus »[108]. La lutte contre l'exclusion s'orienterait – au vu des recommandations inscrites dans les rapports – vers l'accompagnement des publics pour lesquels l'usage des TIC et des EPN en général permettrait d'apporter une aide aux personnes qui expriment des difficultés d'ordres physique, sociale, professionnelle ou culturelle : par exemple pour les personnes en situation de handicap, accéder à des activités créatrices ou ludiques encadrées ; pour les demandeurs d'emploi, bénéficier d'activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion

[108] Cf. article : A. Boutet, J. Trémembert, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *in* Les cahiers du numérique. *Fracture numérique et justice sociale*, vol. 5, n° 1, Paris, Éditions Hermès Lavoisier, 2009, p. 69-100.

sociale et professionnelle (aide à la création de CV, recherche d'emploi sur Internet, formation à distance).

Les publics concernés par les exclusions sont nombreux et difficilement identifiables, précisément parce que la notion d'exclusion transcende les catégories sociales, culturelles et professionnelles. Même si dans notre société, les représentations de l'exclusion désignent de manière générale les marginaux, les sans domiciles fixes, les personnes en situation de handicap ou celles qui connaissent le chômage de longue durée, le fait est que nous sommes tous exclus d'une pratique sociale, d'un groupe ou d'une façon de penser. Pour observer les usages et les pratiques d'un public dans les EPN et poursuivre ce travail de recherche, il est nécessaire de porter une réflexion sur cette notion d'exclusion qui s'applique à autant de populations que de situations.

CHAPITRE 3

***

L'exclusion sociale et professionnelle : une polysémie convenable

Exclusion sociale, scolaire, professionnelle ou culturelle, précarité, chômage, pauvreté, sont autant de termes qui témoignent de situations auxquelles sont confrontées de plus en plus de catégories de populations, qui éprouvent des difficultés à occuper une place[109] dans notre société. Les situations entre intégration et exclusion se sont multipliées depuis la fin des années quatre-vingt, notamment à cause de l'augmentation du chômage de longue durée et des contrats précaires[110] qui fragilisent le marché du travail et la pérennité des emplois. Ces ruptures provoquent des situations intermédiaires de plus en plus diversifiées que des populations autrefois protégées contre les phénomènes d'exclusion ont à affronter aujourd'hui. Les exclus sociaux ne sont plus tels qu'ils l'étaient pendant la période des Trente Glorieuses, c'est-à-dire les inadaptés sociaux ou les personnes en situation de handicap, mais des groupes d'individus toujours plus hétérogènes, victimes du nouvel ordre économique. La crise de l'emploi annoncée au début des années quatre-vingt, l'affaiblissement des liens sociaux et les nombreuses déstructurations de la sphère familiale – via l'augmentation des familles monoparentales par exemple – conduisent certaines personnes à vivre un enchaînement de ruptures qui peuvent les engager dans des processus d'exclusion sociale dont il est parfois difficile de sortir. Ainsi, la perte d'un emploi peut conduire à une rupture conjugale, à une perte de logement, à un affaiblissement des

[109] Réf. à V. de Gaulejac et I. Taboada Léonetti : *« la place n'est jamais acquise : pour être reconnu il faut se « trouver une situation », « faire sa place au soleil », et cette reconnaissance passe par des organisations qui sont devenues de véritables « bureaux de placement ». Ce sont l'école par le diplôme, l'entreprise par le statut professionnel, les institutions sociales qui confèrent à chacun une place et un statut, et déterminent l'identité sociale »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 44].

[110] Cf. le quatrième chapitre consacré à l'insertion sociale et professionnelle.

relations sociales capables de conduire l'individu à l'isolement et à son retrait de la vie sociale et professionnelle [D. Schnapper, 1981]. L'exclusion traduit cet enchaînement, en ce sens qu'elle provoque une succession d'incidents auxquels la personne doit faire face. Comme nous le verrons dans ce chapitre, l'exclusion est à différencier de la pauvreté même si les notions sont intimement liées. Selon Serge Paugam (1996), la similitude entre le paupérisme et l'exclusion n'est pas absolue puisque *« le paupérisme trouve son origine dans cette espèce de barbarie de l'industrialisation naissante qui rabaisse l'homme au travail, affaiblit sa volonté et l'épuise, alors que l'exclusion, telle qu'on l'entend couramment, correspond à un processus de refoulement hors de la sphère productive des populations les moins qualifiées »* [S. Paugam, 1996, p. 8]. La pauvreté reflète davantage un état dans lequel se trouve la personne qui ne parvient pas à subvenir aux besoins propres à sa catégorie sans aide sociale [G. Simmel, 1998]. L'état de pauvreté, ainsi que l' « épreuve du chômage »[111] sont cependant liés au processus d'exclusion car ils sont les conséquences d'une rupture, d'une conjoncture ou d'une situation géographique qui impactent sur les conditions de vie de l'individu.

Après une réflexion autour des termes empruntés et dérivés de la notion d'exclusion, nous expliquerons – à travers les différents travaux de recherches menés sur le sujet – comment et pourquoi l'emploi rémunéré et les liens sociaux apparaissent comme les principaux remparts capables de préserver les individus des processus d'exclusion. L'intérêt de cette recherche, par la suite, est de montrer, entre autres, comment se traduit le rapport à l'emploi et le rôle que joue l'ensemble des échanges entre les usagers au sein des EPN, dans une perspective de lutte contre l'exclusion.

1. L'EXCLUSION : UNE CATÉGORIE

La notion d'exclusion est employée dans les discours, textes ou rapports, sans qu'elle fasse l'objet d'une véritable définition. Son usage est très hétérogène, ce qui explique la diversité des modes d'intervention et des dispositifs mis en place d'un point de vue territorial, social, sécuritaire ou encore politique, pour tendre à l'éradiquer. Il n'existe pas d' « exclusion » singulière mais des exclusions car même si nous ne sentons pas exclus pour autant, nous le sommes tous d'un groupe, d'une pratique sociale, d'une façon de penser ou de vivre, par rapport aux normes[112] communément partagées par le plus grand nombre. Il est par conséquent difficile d'établir des catégories et des frontières précises entre les

[111] Réf. à D. Schnapper, *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, 1981 ; rééd. « Folio », 1994.

personnes qui font l'objet d'exclusion, en raison de la pluralité des paradigmes auxquels elle se réfère. C'est la société qui structure la notion d'exclusion en définissant ce qui est hors de la norme ou qui s'éloigne de celle sur laquelle s'accorde le groupe. Ainsi, l'exclusion peut être observée sous différents angles et être appliquée à autant de situations « non-conformes », « anormales », « déviantes ». Lorsqu'on évoque le terme d' « exclus » aujourd'hui, on ne désigne plus uniquement les victimes de la croissance des années soixante-dix mais, selon Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti, *« des populations aussi diverses que les pauvres et les nouveaux pauvres, les jeunes des banlieues dégradées, les chômeurs de longue durée, les immigrés, les harkis et les victimes du racisme, les illettrés, les vieillards ou les handicapés, etc. L'on peut se demander quelle peut être la pertinence d'une notion aussi éclatée, et quelles formes d'actions elle peut susciter alors que chaque figure de l'exclusion exigerait sans doute, si on voulait y porter remède, un traitement spécifique* » [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 51]. Les exclus sont plus ou moins stigmatisés[113] par rapport à l'image que véhicule la société de par les normes qu'elle impose et qui délimitent les « in », qui sont intégrés et qui adhèrent à celles-ci, des « out » c'est-à-dire les hors-normes[114], ceux qui en sont exclus ou éloignés et pour qui aucune valeur ni utilité sociale ne leur sont considérées.

L'exclusion prend des formes différentes selon les époques et les sociétés. En France, elle est apparue au milieu des années soixante et désignait *« le phénomène de dégradation du marché de l'emploi et d'affaiblissement des liens sociaux, mais surtout la survivance visible et honteuse d'une partie de la population maintenue en marge du progrès économique et du partage des bénéfices »* [S. Paugam, 1996, p. 9]. Mais c'est à partir des années soixante-dix qu'elle prend véritablement du sens – grâce notamment à la

[112] Lorsque nous parlons de « normes », nous faisons référence à la définition que donne Howard S. Becker dans son ouvrage intitulé « Outsiders ». Il définit les normes sociales comme les *« situations et les modes de comportements appropriés à celles-ci : certaines actions sont prescrites (ce qui est « bien »), d'autres sont interdites (ce qui est « mal »). Quand un individu est supposé avoir transgressé une norme en vigueur, il peut se faire qu'il soit perçu comme un type particulier d'individu, auquel on ne peut faire confiance pour vivre selon les normes sur lesquelles s'accorde le groupe. Cet individu est considéré comme étranger au groupe [outsider] »* [H. S. Becker, 1985, p. 25]. Nous faisons ainsi le parallèle avec l' « exclu » de la société qui soit vit en marge, soit ne répond pas aux normes qui font de lui un individu reconnu dans la société.

[113] Réf. à Erving Goffman et aux traces que portent les personnes « stigmatisées » qui les distinguent des « normaux ». Les stigmates constituent les signes que porte l'individu et qui le rend différent des autres membres d'une catégorie de personnes et qui lui fait perdre de sa valeur. Le stigmate, selon Erving Goffman, qu'il attribut également à une faiblesse, un déficit ou un handicap *« représente un désaccord particulier entre les identités sociales virtuelle et réelle. Tous les attributs ne sont pas en cause, mais ceux qui détonnent par rapport au stéréotype que nous avons quant à ce que devrait être une certaine sorte d'individus »*. [E. Goffman, 1975, p. 12-13].

[114] La notion de norme chez Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti (1994) constitue un troisième facteur d'exclusion sociale avec le rapport au travail et les liens sociaux entretenus. C'est la société qui définit, par défaut, le hors-norme comme étant sans valeur et sans utilité sociale.

parution du livre de René Lenoir[115] (1974) – à travers l'augmentation des situations de précarité face à l'avènement de la crise de l'emploi qui va frapper la France dans les années quatre-vingt, et qui conduira à la mise en œuvre de politiques d'insertion. Focalisant dans un premier temps leur action sur la formation et le retour à l'emploi, ces politiques d'insertion seront complétées à partir du milieu des années quatre-vingt par la mise en place de politiques d'aides sociales, lorsque les termes d' « exclusion » et de « social » seront mis en parallèle. Lorsqu'on évoque la notion d' « exclusion » aujourd'hui, le mot « social » n'est jamais très loin puisqu'il englobe l'ensemble des ruptures plurielles, dont l'exclusion professionnelle en fait partie. Comme le souligne Saül Karsz, le terme « social » témoigne de l'étendue des paradigmes et de la profondeur de la notion d'exclusion : *« L'exclusion sociale est l'exclusion sans frontières. « Sociale » étaye la toute puissance de l'exclusion, corrobore son don d'ubiquité (...) L'exclusion sociale concerne les racines de l'être de l'être-ensemble dans la mesure où ces racines sont rongées par les problèmes de logement, d'emploi, etc. »* [S. Karsz, 2004, p. 109]. Les exclusions sont plurielles, néanmoins, les nombreuses recherches menées autour de la notion démontrent toutes l'importance du rôle de l'emploi rémunéré et de celui des liens sociaux comme deux des principaux facteurs capables de préserver les personnes contre les risques de vulnérabilité. Le travail parce qu'il garantit un minimum de ressources et une protection sociale, il constitue une norme sociale qui oriente les comportements [D. Schnapper, 1981] et structure l'identité sociale. Il reste un critère essentiel de l'intégration sociale réussie [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994] ; les liens sociaux car ils permettent à la personne en situation de rupture de bénéficier du soutien d'un environnement social qui l'aide à faire face aux risques de décrochage. Grâce à leurs fonctions socialisante et identitaire qui protègent des situations d'isolement social [S. Paugam, 2008], et leurs variables culturelles qui permettent aux individus de partager des valeurs communes dans un même espace [R. Castel, 1991], ils apportent la solidarité et la complémentarité entre les hommes et leurs donnent une place, un rôle au sein du groupe auquel ils appartiennent [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994] desquels ils en tirent une forme de reconnaissance et de satisfaction [E. Durkheim, 1930]. Intervenir sur ces deux remparts permet de lutter activement contre les formes d'exclusion sociale en garantissant à l'individu de retrouver à la fois un statut, une identité, une reconnaissance mais aussi et surtout une existence sociale. Il n'est donc pas étonnant que les politiques publiques en matière d'insertion portent leurs efforts sur le retour à l'emploi, car le travail reste l'un des seuls moyens capables de garantir un minimum de liens sociaux [D. Schnapper, 1981] et une identité

[115] R. Lenoir, *Les exclus : un Français sur dix*, Paris, Le Seuil, 1974.

sociale à l'individu qui passe, plus que jamais, par l'identité professionnelle [C. Dubar, 1991].

1.1 Des ruptures par étapes successives

L'exclusion, selon Robert Castel (2000), ne peut prendre véritablement du sens que lorsqu'elle est restituée dans un processus, c'est-à-dire lorsqu'elle est ancrée dans une situation qui révèle une trajectoire « déviante » qui s'éloigne du « commun »[116]. Les toxicomanes et les prostituées ont toujours été représentés comme des exclus car leurs pratiques s'éloignent de celles communément partagées : elles sont jugées déviantes en opposition à celles légitimées. Les personnes en situation de handicap mental étaient, elles aussi, au milieu du XXe siècle – et toujours aujourd'hui d'une certaine manière – jugées comme des personnes exclues car leur comportement s'éloignait de l'image que la société donnait d'une personne dite « NORMale » : l'inadaptation au travail ou la reconnaissance d'une maladie répondait à une forme d' « anormalité » qui faisaient d'elles des exclus. La norme fixe la limite de l'exclusion. Aujourd'hui, la société a évolué et ces exclus sociaux ne sont plus les marginaux ou les *oubliés* du progrès économique tels qu'ils étaient identifiés pendant les Trente Glorieuses, mais des « normaux devenus inutiles »[117] ou encore les *victimes* du nouvel ordre économique. L'exclusion sociale décrit aujourd'hui la mise à l'écart de certains groupes de personnes qui ne possèdent ni les moyens, ni les outils, conditions ou niveaux de vie, qui leur permettent de participer activement à la communauté d'un pays. Les « in » d'aujourd'hui possèdent un travail reconnu et rémunéré, ont un réseau social stable et un logement qui leur permettent de vivre dans des conditions décentes. Ils produisent les « out »[118] comme le souligne Robert Castel (2000), qui restent tenus à l'écart de ces facteurs intégrateurs. L'accumulation des facteurs d'exclusion constitue des ruptures progressives qui éloignent les personnes qui en sont victimes des « normes » produites par la société dans laquelle ils évoluent et qui les étiquette comme des « exclus sociaux ». Le décrochage s'apparente à un engrenage progressif de ruptures qui « désinsère » la personne[119]. Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti (1994) décrivent à ce titre les quatre étapes qui mènent à la « désinsertion sociale » : la première étape constitue une rupture (professionnelle, décès, abandon ou maladie) que l'individu ne parvient pas à

[116] R. Castel, « Cadrer l'exclusion », *in* S. Karsz (dir.), *L'exclusion : définir pour en finir*, Paris, Dunod, 2000 ; rééd. 2004.

[117] Réf. à J. Donzelot, « Les transformations de l'intervention sociale face à l'exclusion », *in* S. Paugam (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 1996.

[118] Réf. à R. Castel (2000), *op. cit.*

[119] Réf. à V. de Gaulejac et I. Taboada Léonetti (1994), *op. cit.*

surmonter et à gérer affectivement ou matériellement. L'instabilité est à ce stade psychologique ; la seconde étape est celle de la contagion et de l'enchaînement des ruptures et donc de l'entrée physique en errance. La personne devient vulnérable à d'autres ruptures quand ce n'est pas elle qui les provoque ; la troisième étape est celle du décrochage, la personne a recours aux services sociaux et aux institutions définis comme pouvant lui offrir un logement et de quoi se nourrir ; enfin la quatrième étape est celle de la déchéance pendant laquelle la personne fait son entrée dans des groupes organisés d'exclus qui débouche sur une nouvelle appartenance sociale. L'exclusion sociale traduit donc un enchaînement qui se caractérise par une succession de ruptures par étapes, qui rendent la personne de plus en plus vulnérable.

1.2 Les limites de l'exclusion : l'absence de limites

À partir de quel moment pouvons-nous considérer qu'une personne est « exclue socialement » ? Les limites sont difficilement repérables précisément parce que nous ne sommes jamais totalement exclus, ou alors faudrait-il cumuler l'ensemble des exclusions plurielles qui caractérisent l'exclusion sociale pour l'être véritablement. Une personne sans emploi, c'est-à-dire qui est exclue de l'activité professionnelle salariée ne fait pas d'elle un « exclu social » ; inversement, la forte solidarité entre les membres d'une association humanitaire, même quand très peu d'entre eux travaillent (au sens de participer à la production de la « richesse » du pays), ne font pas non plus d'eux des exclus sociaux. À propos des demandeurs d'emploi, Didier Demazière et Claude Dubar déclaraient que *« les enquêtes disponibles ne mettent pas en évidence une appropriation par les chômeurs de la catégorie d'exclusion : aucun ne se définit comme « exclu », aucun n'utilise ce terme, ni pour dire « on m'a exclu », ni pour dire « je me suis exclu »* [D. Demazière, C. Dubar, 1994]. Il n'existe par conséquent que des dialectiques de l'exclusion, car nous sommes jamais « totalement exclus » mais « plus ou moins exclus » et « plus ou moins inclus » en fonction d'une situation, d'un contexte, d'une culture, d'un genre de consommation ou d'un groupe auquel on souhaite s'associer. Comme le souligne Saül Karsz, « *Pour que des individus et des groupes soient dits en situation d'exclusion, encore faut-il qu'ils témoignent des mille visages de cette construction polysémique. Il faut que l'exclusion obéisse à des causes multiples, toutes significatives, aucune décisive »* [S. Karsz, 2004, p. 120]. La rupture, qu'elle soit affective, d'ordre professionnel ou liée à un ennui de santé, fragilise l'individu et le rend vulnérable mais ne fait de lui un « exclu social ». C'est en ce sens que l'exclusion ne possède pas de limites, précisément parce que la variété des causes

de vulnérabilité ne permet pas de délimiter précisément à partir de quel « stade » la personne peut-être considérée comme exclue.

Saül Karsz (2000) étudie de plus le paradoxe que recouvre l'exclusion à propos de la place des individus. Si certaines populations sont exclues, alors où se trouvent-elles ? Le paradoxe est qu'elles se trouvent aussi dans la société puisqu'elles occupent une place d'exclu. Comme le souligne le chercheur, *« si on n'est pas dedans, on n'est pas exclu, on est ailleurs »* [*Ibid.*, p. 122]. Pour les demandeurs d'emploi « exclus » de l'activité professionnelle reconnue et rémunérée, ils sont exclus de la place qu'ils devraient avoir et qu'ils ne possèdent pas ou plus, mais font partie intégrante de la société. Leur place permet de construire la catégorie des « inclus » : s'il n'y avait pas d'exclus, il n'y aurait pas d'inclus et vice versa. Ils occupent donc une place, même si elle n'est pas conforme à leurs idéaux. Les limites en termes de place sont de ce point de vue une nouvelle fois difficilement identifiables car *« Les deux personnages centraux de la problématique de l'exclusion sont ainsi mis en place. Il y a les « in » et les « out », les inclus qui sont dans la société et les exclus qui sont, bien sûr, dans la société quoique sans en être. « In » et « out » le sont dans la mesure où ils partagent les mêmes idéaux, que les uns réussissent à réaliser et les autres pas, ou mal »* [*Ibid.*, 136]. Définir qui est exclu et qui est inclus, si l'on se réfère à l'exclusion professionnelle, paraît aujourd'hui difficilement observable. La déstabilisation du marché du travail est telle qu'elle a généré de nombreuses situations intermédiaires entre l'emploi et le chômage, qui se matérialisent par une hausse des emplois précaires favorisant l'alternance entre périodes d'activité (professionnelle) et d'inactivité, et qui ne permettent plus de délimiter précisément des catégories de populations qui font l'objet d'une exclusion professionnelle.

1.3 Les concepts dérivés de l'exclusion

Pour comprendre les raisons qui mènent à l'exclusion et tenter d'en identifier les facteurs, plusieurs chercheurs ont conceptualisé la notion. Parmi eux, Serge Paugam (1991) a approché l'exclusion sociale par le concept de la « disqualification sociale » en développant une catégorisation des publics en termes de carrière, des plus « fragiles » aux « marginaux » en passant par les intermédiaires c'est-à-dire les « assistés ». Chaque catégorie correspond à un degré d'exclusion, de l'apprentissage au stade ultime, en fonction de leur participation ou plutôt de leur refoulement hors de la sphère productive. Le chercheur construit ses catégories en interrogeant les personnes sur le sens qu'elles donnent

à leurs parcours à partir des relations qu'elles entretiennent avec les services sociaux, de leur rapport à l'emploi, et des liens sociaux qu'elles peuvent entretenir et sur lesquels elles peuvent s'appuyer. Ce premier concept nous intéresse particulièrement car, à travers son étude, Serge Paugam a pu créer des catégories de publics. Nous l'expliquerons en détail par la suite[120] puisqu'il deviendra un de nos concepts mobilisateurs qui nous permettra d'identifier des publics d'usagers dans les EPN.

Une seconde approche est celle de la « désinsertion », développée par Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti (1994), qui met l'accent sur le vécu de la personne victime d'exclusion sociale et sur le passage de la lutte des classes à la lutte des places. Cette approche insiste sur le phénomène de la désinsertion en tenant compte de quatre composantes : la première est une composante économique, la deuxième professionnelle, la troisième sociale et relationnelle et enfin la dernière symbolique et normative. La désinsertion signifie le passage de l'identité positive de quelqu'un d'intégré à une identité négative d'une personne qui perd progressivement les liens qui la relient à la société (travail, relations sociales, ressources matérielles), qui la stigmatisent et qui lui font prendre conscience de son décalage par rapport aux autres par la construction d'une image négative qu'elle se fait d'elle. Le lien social, à ce titre, ne se réfère pas uniquement à la perte des liens sociaux mais aussi à celle du lien identitaire : la personne est désorientée, ne trouve plus sa place dans la société. Dans cette approche, la personne est évaluée en fonction de son revenu et du pouvoir qu'elle peut exercer sur les autres, c'est ce qui lui donne une valeur dans la société. Face à cette situation, trois temps sont constatés : premièrement, la personne conteste ce déclassement – qu'elle vit comme une injustice – en se dégageant de la responsabilité de la situation ; puis elle va tenter de revaloriser son statut par un désir de revanche, et enfin, l'intérioriser en renonçant et en reconnaissant en soi les « marques » du groupe nouvellement rattaché.

Une troisième et dernière approche conceptuelle de l'exclusion est celle de la « désaffiliation », développée par Robert Castel (1991) à travers une étude historique sur la construction du salariat. Le chercheur analyse la manière dont naissent les phénomènes de vulnérabilité qui *« a été construite à la conjonction de la précarité du travail et de la fragilité du lien social »* [R. Castel, 1991, p. 153], et l'effilochement des protections que garantissait l'emploi, par l'augmentation des nouvelles formes de contrats de travail précaires apparues à partir des années quatre-vingt. Mais la désaffiliation n'est pas

120 Cf. le chapitre cinq consacré au concept de la disqualification sociale.

uniquement la perte d'un emploi qui garantit un salaire, le concept marque également une rupture par rapport au lien sociétal qui unit les individus, en d'autres termes, une perte de l'appartenance des individus à la société. Le concept se traduit par cette double dynamique qui fragilise les individus qui en font l'expérience. Ils constituent ainsi les « désaffiliés », victimes de la conjoncture, parmi les pauvres au sens traditionnel du terme.

Chaque chercheur tente de conceptualiser l'exclusion afin de réduire les champs d'observation d'une notion complexe, pour mieux l'analyser et discerner les « zones » de vulnérabilité et leurs impacts sur les expériences vécues. La thématique de la fragilité est redondante dans toutes les approches conceptuelles qui mettent en avant deux principaux facteurs d'exclusion : le perte de l'emploi et la rupture des liens.

2. LA PAUVRETÉ : UN ÉTAT

Même si l'emploi permet d'accéder à une certaine place dans la société, de par les ressources qu'il apporte à l'individu et le statut qu'il procure, il ne garantit pas pour autant à la personne de subvenir aux besoins propres à sa catégorie. Dans notre société actuelle, on peut être pauvre et travailler : l'expression de « nouvelle pauvreté » se distingue aujourd'hui de la pauvreté au sens traditionnel du terme qui désignait les inadaptés sociaux. Selon Serge Paugam *« chaque société définit sa pauvreté en fonction des seuils à partir desquels les populations doivent être aidées ou prises en charge par la collectivité. Les figures de la pauvreté sont différentes d'une époque à l'autre parce que les problèmes économiques et sociaux auxquels elle renvoie évoluent rapidement »* [S. Paugam, 1995, p. 24]. La pauvreté se matérialise par un seuil de pauvreté[121] en dessous duquel le ménage ou la personne doit être pris en charge par les services sociaux. Georg Simmel l'écrivait déjà dans son ouvrage sobrement intitulé « Les pauvres ». À partir de ses travaux de recherche menés au début du XXe siècle, comme les exclus, *« les pauvres ainsi définis ne sont pas en dehors, mais dans la société. Ils occupent, certes, une position particulière par le fait d'être dans une situation de dépendance à l'égard de la collectivité qui les reconnaît comme tels et les prend en charge, mais ils sont intimement liés aux buts de celle-ci. Ils sont un élément appartenant de façon organique au tout »* [G. Simmel, 2005, p. 15]. Au même titre que les exclus, les pauvres occupent une place dans la société. À l'inverse, ils

121 Le seuil de pauvreté était estimé pour une personne seule à 880 euros par mois en 2006. Selon l'enquête menée en 2009 par l'INSEE sur la situation de la pauvreté en France en 2006, 7,9 millions de personnes peuvent être considérées comme « pauvres » – [en ligne, consulté le 3.09.2009], disponible sur : http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ref/revpmen09b.PDF

sont considérés comme « pauvres » à partir du moment où ils sont pris en charge par l'institution, alors que les exclusions plurielles dont parlait Saül Karsz (2000) ne sont pas traitées de façon automatique par la collectivité. Il est par conséquent primordial de nous arrêter sur cette notion de pauvreté, qui, plus que la notion d'exclusion, montre comment l'institution – de par ses modes d'intervention et de prise en charge – contribue à stigmatiser les personnes en les considérant comme « pauvres ». À la différence de l'exclusion sociale et de ses exclusions plurielles, qui ne possèdent pas toutes un mode de traitement spécifique, la pauvreté est définie par l'institution qui « cible » les publics pour lesquels une prise en charge doit être apportée. Cela constitue un élément clé de cette recherche, qui me permettra d'aborder le rôle que jouent les EPN dans les processus de « désassignation » des personnes.

2.1 Points de repères

Avant la loi sur le RMI votée en 1988, il existait déjà des allocations de solidarité destinées aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, aux invalides, aux femmes célibataires ou encore aux chômeurs de longue durée. Durant la période des Trente Glorieuses, il n'était pas jugé utile de garantir un revenu minimum d'insertion [S. Paugam, 1993] précisément parce qu'on ne parlait pas encore d'insertion. On comptait sur les travailleurs sociaux pour atténuer les effets de la croissance économique et de cette période *« caractérisée à la fois par une situation de quasi plein-emploi et une sévère crise du logement »* [S. Paugam, 1995, p. 25]. La France vient de traverser une seconde guerre mondiale, elle s'en relève péniblement. La notion de pauvreté caractérise alors *« le niveau de vie modeste des catégories populaires »* [*Ibid.*, p. 28] et les personnes désignées comme pauvres *« celles qui n'ont pas de toit ou qui sont logées dans des conditions matérielles misérables, dans des taudis ou des cités de transit »* [*Ibid.*, p. 29]. Même si pendant cette période les conditions de vie des français s'améliorent considérablement grâce à la hausse des revenus, à la situation de quasi-plein emploi qui fait baisser le taux de chômage mais aussi et surtout au développement de la sécurité sociale (1945) qui permet aux familles de couvrir les charges liées à la famille et à la maternité, la France fait face à une sévère crise du logement à partir des années cinquante. Les gouvernements mettent en place des programmes de construction de logements provisoires dès la fin de la guerre et de logements sociaux afin de faire face à l'exode rural, mais aussi pour accueillir les personnes immigrées qui viennent aider à la reconstruction. Ces logements créés témoignent de l'effet de crise qui touche la question du logement, mais aussi de l'urgence à

laquelle doit faire face le pays et du *« souci d'encadrer et d'éduquer les familles jugées inaptes à la vie moderne »* [*Ibid.*, p. 42]. Les populations qui y vivent font déjà l'objet de discrédit car selon Colette Pétonnet *« l'opinion publique qualifiait les gens en question de marginaux, asociaux, inadaptés, handicapés sociaux »* [C. Pétonnet, 1982, p. 145] qui ne présentaient pourtant aucun signe d'infirmité. C'est à cause de cette prise en charge par les institutions d'action sociale et de l'encadrement social dont ils bénéficiaient qu'ils ont été désignés comme « pauvres ». Un amalgame est désormais fait entre le travailleur pauvre, pour lequel les ressources insuffisantes ne lui permettent pas d'accéder à un logement plus convenable, et « l'inadapté social ». Cela s'est renforcé par la place que prend le travail social et les modalités de son intervention (mise sous tutelle, mesures d'éducation en milieu ouvert), qui renforcent à la fois le sentiment de mise à l'écart et l'image dévalorisée portée sur ces familles.

À partir du milieu des années soixante, la guerre des taudis est lancée. Au-delà du fait que ces logements rendent visible une pauvreté qui porte atteinte au progrès social, ils abritent désormais des familles entières issues de l'immigration qui va *« poser un problème sanitaire et social et encourager la mise en place de services publics pour les accueillir et leur venir en aide »* [S. Paugam, 1995, p. 48]. Ce projet de destruction des bidonvilles et des taudis est envisagé dans une perspective de développement territorial et d'aménagement du territoire pour favoriser le développement d'aéroports, d'autoroutes, de complexes ou d'universités. Une autre raison qui explique cette décision de faire disparaître ces logements provisoires est, pour l'État, *« d'être l'instance réparatrice de tous les dysfonctionnement sociaux, d'où la prise en compte de tout ce qui pouvait être signe ou risque de dégradation de la vie sociale et la recherche de solutions souvent énergiques et radicales »* [*Ibid.*, p. 49]. L'intervention publique s'étend, les organismes d'action sociale privés sont de plus en plus sous la tutelle administrative afin d'encadrer et de prendre en charge toutes les populations qui font l'objet de disqualification. Des travailleurs sociaux « polyvalents » sont ainsi formés dans le but de faire disparaître la grande pauvreté. Au milieu des années soixante-dix, la question des personnes mal logées est toujours d'actualité, bien que les politiques menées durant les dix dernières années ont permis d'améliorer la situation.

À partir des années quatre-vingt, c'est d'une part la dégradation du marché de l'emploi et la hausse du chômage de longue durée, et d'autre part l'affaiblissement des liens

sociaux[122] entre les individus qui prennent le relais de la crise du logement : les populations qui en font l'expérience sont appelées les « nouveaux pauvres ». La question de l'insuffisance des logements se déplace vers les évolutions structurelles de la société. Les victimes ne sont plus uniquement les personnes issues de l'immigration ou les « sous-prolétaires » qui vivaient dans les bidonvilles et les taudis durant les années soixante, mais les jeunes, les travailleurs âgés ou les catégories populaires. Les publics qui font l'objet d'un suivi par l'action sociale se diversifient. On assiste à une crise du marché du travail qui va déstabiliser d'une part le salaire et la relation à l'emploi, qui jouent un rôle important de protection et d'intégration, d'autre part le chômage de longue durée lié à l'exclusion professionnelle qui touche désormais les jeunes ainsi que les personnes valides jusqu'à cinquante ans. Les emplois précaires, ceux à temps partiel ou à durée déterminée augmentent, ce qui impacte profondément la perspective d'une carrière professionnelle stable ; les politiques en matière d'insertion professionnelle ciblent des populations de tranches d'âges différentes, ce qui rend leur mise en place difficile voire incompréhensible pour certains employeurs : le chômage de longue durée augmente et touche des populations autrefois épargnées. La crise de l'emploi s'accompagne également d'un affaiblissement des réseaux de solidarité et d'une fragilité des liens sociaux qui unissent les individus. Les couples vivant sous le régime du mariage, la hausse de la fécondité dans la période d'après-guerre ne se poursuit pas durant les années quatre-vingt. Il y a à cette époque, une hausse significative des familles monoparentales, des célibataires, qui de fait sont davantage confrontés à des difficultés matérielles et relationnelles. Cela ne veut pas dire que toutes les personnes vivant seules sont menacées de pauvreté ou d'exclusion sociale puisque plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, néanmoins nous pouvons citer deux exemples : celui des femmes à faible revenu divorcées élevant seules leurs enfants et qui peuvent vivre dans des situations de pauvreté économique ; celui des femmes issues des classes ouvrières pour lesquelles le divorce *« entraîne une dégradation des conditions de vie. Pour elles, seules la formation d'un nouveau couple permet de retrouver le statut résidentiel antérieur »* [*Ibid.*, p 58]. L'épuisement du mouvement ouvrier durant les années quatre-vingt-dix contribue à affaiblir ces liens car il était porteur de valeurs, d'idéaux. Serge Paugam (1993) souligne le rôle du parti communiste dans la consolidation des liens grâce à ses militants qui étaient *« au centre des luttes à l'intérieur de l'usine, mais il [le militant], continuait l'œuvre missionnaire du parti dans son quartier. Il donnait un*

[122] Serge Paugam cite comme exemples *« l'instabilité du lien familial qui engendre des situations d'isolement et de vulnérabilité ; le déclin relatif des solidarités de classe qui donnaient aux catégories populaires le sentiment d'appartenir à un groupe uni par le même destin et les mêmes revendications. L'affaiblissement du mouvement ouvrier et la « crise des banlieues » sont à la fois la cause et la conséquence de ce processus »* [S. Paugam, 1995, p. 51].

sens à la vie des familles ouvrières, savait nouer des alliances parmi les travailleurs tant il était passionnément et idéologiquement attaché au parti » [*Ibid.*, p. 64].

Les évolutions structurelles de la société liées à la crise de l'emploi et à l'affaiblissement des réseaux de solidarité sont à l'origine de l'expression de « nouvelle pauvreté ». Un quart de siècle plus tard, les pauvres transcendent toujours les catégories de population. Ils restent sensiblement les mêmes que ceux des années quatre-vingt puisque aujourd'hui encore, les jeunes sont toujours confrontés à des difficultés d'insertion professionnelle, et les personnes bénéficiant d'un emploi stable n'ont plus la garantie de l'occuper jusqu'à leur retraite. Le cas des séniors et des retraités vient progressivement alimenter les tranches des populations concernées, ce qui montre bien qu'il n'existe pas à proprement parler de « catégorie » de pauvre. Les pauvres sont définis par les services d'action sociale qui les reconnaissent en situation de pauvreté à partir du moment où ils perçoivent une aide de la part de la collectivité.

2.2 Un phénomène qui transcende

Puisque la pauvreté ne concerne plus uniquement les personnes qui habitent dans des zones géographiques ou des quartiers « pauvres », les asociaux, les inadaptés ou les personnes en situation de handicap, alors quelles populations sont concernées ? Nous serions tenté de dire « nous tous », tellement les figures de la nouvelle pauvreté transcendent les classes sociales. Les personnes susceptibles d'avoir recours à l'aide sociale se sont considérablement diversifiées depuis les années quatre-vingt, causées par plusieurs évolutions structurelles : la dégradation du marché de l'emploi, la hausse du chômage de longue durée, la fragilité et la multiplication des emplois précaires, l'inefficacité des politiques d'insertion en faveur des jeunes, l'affaiblissement des solidarités primaires et la fragilisation de la sphère familiale sont des exemples. Les situations de pauvreté témoignent non pas *« d'un état misère stabilisé, se reproduisant d'année en année à l'identique, mais d'un processus pouvant impliquer, au contraire, des variations soudaines dans l'organisation de la vie quotidienne »* [S. Paugam, 1996, p. 399]. Ce phénomène inquiète car il peut toucher l'ensemble des membres de la société, y compris ceux dont la situation professionnelle et relationnelle est stable. C'est ce que Serge Paugam (1996) appelle la pauvreté disqualifiante : elle concerne les personnes qui « subissent » les effets du développement des sociétés à travers la question de l'emploi, mais aussi et surtout à travers tout ce qui se trouve en dehors du monde du travail et qui est susceptible de les

rendre vulnérables. Toute l'ambiguïté du mot « pauvreté » réside dans le fait qu'une personne d'une certaine classe sociale peut se sentir en situation de pauvreté car elle n'arrive pas à subvenir aux besoins de sa catégorie, ce qui ne sera pas nécessairement le cas pour les individus d'une autre classe [G. Simmel, 1998] : de fait, la pauvreté signifie une impossibilité à satisfaire des besoins typiques ou spécifiques propres à sa catégorie. Cela explique en partie pourquoi aujourd'hui une personne peut travailler, bénéficier d'un revenu mensuel, et pour autant être en situation de pauvreté car le coût de la vie à l'endroit où elle vit reste élevé et ne lui permet pas de vivre sans l'aide de la communauté. Comme le soulignait Georg Simmel, *« Le fait qu'il soit pauvre ne veut pas dire qu'il appartienne à la catégorie des pauvres. Il peut être un commerçant, un artiste ou un employé pauvre, mais il demeure dans la catégorie (commerçant, artiste ou employé) qui est définie par une activité ou une position spécifique (...) Ce n'est qu'à partir du moment où ils sont assistés ou peut-être dès que leur situation globale aurait dû exiger assistance, bien qu'elle n'ait pas encore été donnée qu'ils deviennent membres d'un groupe caractérisé par la pauvreté »* [G. Simmel, 2005, p. 14]. C'est donc l'institution via l'aide sociale qu'elle propose qui délimite et identifie les personnes en situation de pauvreté. Cela montre bien qu'en France, la société joue un rôle majeur dans la définition et l' « étiquetage » des personnes en situation de pauvreté. En proposant de l'aide, l'institution stigmatise.

3. LE CHÔMAGE : UNE ÉPREUVE

La construction de la notion de chômage au sens moderne du terme est apparue en France dans les années trente. Avant, la société distinguait les personnes en situation de pauvreté durable, les inaptes au travail, qui portent sur eux les stigmates visuels de l'exclusion (handicapés physiques, infirmes moteurs et cérébraux, personnes en situation de handicap mental) et jugés non-responsables de leur situation, des personnes pour qui le non-emploi était involontaire et qui vont être désignés comme « chômeurs ». La notion de chômage est inventée suite aux transformations des modes de la société industrielle et à l'émergence d'une relation salariale appuyée par un contrat de travail [D. Demazière, 1995]. Les « chômeurs » – à mesure que le salariat et les politiques sociales se développent – désignent alors les travailleurs réguliers privés d'emploi de manière involontaire [D. Demazière, 1995]. Mais face à la pluralité des catégories institutionnelles et des représentations individuelles qui se réfèrent à la notion de « chômeur », la constitution de 1946 réduira le champ et redéfinira le chômeur comme la personne disponible se situant dans une démarche de recherche d'emploi. Le chômage devient ainsi un statut juridique [D.

Demazière, 1995] qui comporte des garanties et des obligations auxquelles le chômeur doit répondre. Le chômeur est reconnu comme « sujet de droit » [A. Supiot, 1994], il bénéficie désormais d'aides spécifiques, d'un encadrement et d'un accompagnement dans sa recherche d'emploi, d'une indemnisation et d'une couverture sociale, mais est soumis en contrepartie à l'obligation de rechercher un emploi pour justifier de sa volonté de travailler [D. Demazière, 1995].

3.1 Chômeurs reconnus et chômeurs comptabilisés

De nombreux chercheurs qui ont travaillé sur l'expérience du chômage ont, pour constituer leur objet de recherche, établi leur « corpus de chômeurs » en fonction des statistiques de l'administration qui rendent compte des chiffres du chômage. Ainsi, pour Dominique Schnapper, le chômeur est le demandeur d'emploi inscrit à l'ANPE : *« le chômeur est celui qui est consacré comme tel par la législation, en fonction de laquelle il obtient protection sociale, indemnités, droit à une formation : le chômeur est le demandeur d'emploi enregistré »* [D. Schnapper, 1994, p. 39]. Le recensement du nombre de chômeurs explique Didier Demazière, *« s'appuie sur la comptabilisation de la « population en âge de travailler », qui est répartie entre les inactifs et les actifs. Ceux-ci se subdivisent entre actifs occupés (ceux qui travaillent) et actifs inoccupés ou chômeurs (ceux qui voudraient travailler). Les actifs sont donc des travailleurs, rémunérés, salariés ou non, employés ou non, tandis que les inactifs regroupent les autres situations : scolaires, étudiants, femmes au foyer, retraités, stagiaires de la formation professionnelle, invalides, etc. »* [D. Demazière, 1995, p. 17]. En d'autres termes, le taux de chômage ne prend en compte que les demandeurs d'emploi qui sont inscrits au Pôle Emploi et qui s'engagent dans une démarche active de recherche d'emploi. Le recensement ne comptabilise pas les chômeurs non inscrits ni ceux qui n'ont pas justifié de leur démarche active de recherche d'emploi et pour qui la radiation des listes a pu être prononcée. L'autre biais qui réside dans la manière dont sont calculées les statistiques officielles, est qu'elles font totalement l'impasse sur les recherches d'emploi visant les emplois à durée déterminée ou les emplois saisonniers. Le taux de chômage révèle uniquement le nombre de demandeurs d'emploi qui effectuent des recherches pour un contrat à temps plein et à durée indéterminée.

3.2 Une identité affectée

L' « épreuve » est le mot qu'utilise Dominique Schnapper (1981) pour caractériser

l'expérience du chômage. Le chômage constitue une véritable épreuve pour certaines personnes, dans le sens où cette période peut provoquer une multitude de conséquences négatives. Comme le souligne Didier Demazière, *« quand l'emploi procure valeur, reconnaissance, dignité, identité, le chômage apparaît, en creux, comme sans valeur, négation de toute reconnaissance, frappant d'indignité, destructeur de l'identité. Le chômage est alors constitué comme une épreuve, que les individus subissent et intériorisent, mais dont le sens peut aussi être interprété, infléchi, voire retourné »* [D. Demazière, 2006, p. 86]. Même si le chômage reste une épreuve à traverser, les manières de le vivre diffèrent en fonction de l'âge, du sexe ou des catégories sociales[123]. Toutes les personnes qui font l'expérience du chômage ne la vivent pas de la même manière et à l'inverse, toute personne qui travaille ne vit pas non plus sa situation de la même façon : le manque de reconnaissance peut aussi bien être associé à la période de chômage qu'à des conditions de travail dégradantes. Néanmoins, de manière générale, le chômage rend vulnérable : le chômeur voit progressivement ses conditions de vie se dégrader, ses activités et loisirs se restreindre, ses liens sociaux se détériorer. La désorganisation du temps et de l'espace ajoutée à ces ruptures répétées *« signale la fin de la vie sociale et la destruction des identités nouvelles et collectives. »* [D. Demazière, 1996, p. 336]. Le chômage se définit comme *« une dégradation du statut social, support des identités »* [*Ibid.*]. Ces restrictions progressives conduisent certaines personnes à vivre des situations de repli sur soi, matérialisées par un sentiment d'humiliation que procure la dégradation de statut. L'humiliation selon Didier Demazière porte deux composantes, *« d'une part une « gêne » sociale c'est-à-dire le sentiment d'être mal considéré, d'occuper une position de quémandeur, de subir un traitement qu'on ne mérite pas, d'être mêlé à des ivrognes ou des paresseux. D'autre part, une « honte » sociale, c'est-à-dire l'impression que l'on est à part des autres, le sentiment que l'on est coupable de ce qui arrive »* [D. Demazière, 2006, p. 88]. Le sentiment d'humiliation met en lumière la distance qui sépare le chômeur de la personne qui travaille, et le sentiment d'appartenance à un groupe qui ne correspond pas à son idéal.

Le chômeur a l'impression que la privation d'emploi déstabilise son identité professionnelle. Il n'appartient plus au groupe des travailleurs mais à celui des « chômeurs » qui lui procure une nouvelle identité dans laquelle il ne se reconnaît pas. Didier Demazière explique que *« Si le sentiment d'humiliation ou d'abaissement social est d'intensité variable, il est « typique » de la situation de chômage. Le chômage ne se réduit*

[123] Cf. le point 3.4 de ce chapitre.

donc pas à la privation d'emploi ou à une « infériorité économique », il se définit sociologiquement comme l' « infériorité sociale » liée à la dévalorisation de la position de chômeur, et l' « impuissance sociale » des chômeurs eux-mêmes, confrontés au sentiment d'humiliation, rejetés dans l'isolement et réduits à la paralysie collective. Cette accumulation définit la « faiblesse sociale » des chômeurs, qui a tendance à fonctionner comme un cercle vicieux (Ledrut, 1961) » [*Ibid.*]. En traversant l'épreuve du chômage, le chômeur perd de l'estime de soi et de celle des autres, *« il cumule alors les conséquences matérielles de l'absence d'emploi et les conséquences psychologiques de la perte du statut social conféré par le travail »* [V.de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 107]. Les chômeurs se sentent inutiles et sans valeur du fait qu'ils ne peuvent agir comme ils le souhaiteraient idéalement. Un sentiment de perte profond les accapare, ils perdent de leur dignité c'est-à-dire qu'ils ne parviennent plus à mériter l'estime des autres ni à appartenir à un groupe socialement valorisé. La société ne les reconnaît plus en tant que personne capable de participer à l'ordre productif, ce qui affecte profondément leur identité sociale et professionnelle et la valeur qu'il donne à leur place dans la société.

3.3 Les facteurs favorisants l'entrée en chômage

Parmi les facteurs qui exposent les individus à la situation de chômage, deux types de caractéristiques qui influencent le rapport au travail – et donc par opposition au chômage – ont été identifiés. Premièrement, les caractéristiques socio-démographiques c'est-à-dire l'âge, le sexe, la nationalité, la situation familiale. Elles demeurent des composantes essentielles sur lesquelles les employeurs adaptent ou plutôt fondent leurs stratégies de sélection et donc de recrutement[124]. La combinaison de plusieurs variables socio-démographiques peut jouer sur l'entrée au chômage des personnes en fonction de leur genre, de leur âge, de leur profession ou de leur niveau culturel. Deuxièmement, les caractéristiques « individuelles socio-économiques » qui comprennent à la fois la formation initiale, le niveau de qualification ou la trajectoire professionnelle. Cumulées aux caractéristiques socio-démographiques, elles peuvent également favoriser l'entrée en chômage.

Il est fréquent de constater, à la lecture des nombreuses enquêtes statistiques[125]

[124] Cf. D. Fougère, « Trajectoires de chômeurs de longue durée », *in* S. Karsz (dir.), *L'exclusion : définir pour en finir*, Paris, Dunod, 2000 ; rééd. 2004, p. 146-157.

[125] Cf. les études statistiques de la Dares et de l'INSEE [en ligne, consulté le 4.09.2009], disponible sur : www.travail-solidarite.gouv.fr

menées sur les populations en chômage, que le niveau de qualification joue un rôle important dans l'insertion des personnes. Bien souvent, les personnes censées être plus exposées au chômage sont celles qui possèdent une formation initiale de faible niveau. Mais d'autres facteurs inhérents à la personne peuvent venir s'associer. Ils sont liés notamment à la conjoncture économique globale ou locale de la société ou de la région dans laquelle la personne se situe et sur lesquels elle a peu de moyens d'intervenir. Autant l'individu peut faire évoluer son niveau de qualification ou modifier sa trajectoire professionnelle en suivant des formations ou en se réorientant, autant la conjoncture est un élément qu'il ne peut maîtriser. Les facteurs favorisant ou atténuant l'entrée en chômage sont donc multiples, et c'est la corrélation de plusieurs caractéristiques qui exposent plus ou moins les personnes au chômage. Comme le souligne à juste titre Didier Demazière, *« L'employabilité des chômeurs est liée à leurs parcours professionnels, à leurs capitaux, à leurs réactions au chômage, à leurs relationnels, bref à un ensemble complexe de variables entremêlées liées aux biographies individuelles. Mais elle dépend aussi de mécaniques d'un ordre, contextuel : environnement économique, transformations du marché du travail, phénomènes de sélectivité »* [D. Demazière, 2006, p. 64]. Cela expliquerait pourquoi la déclaration de 1946 désigne les chômeurs comme des personnes « non-responsables » de leur situation, qui tend à faire penser que certains phénomènes comme l'organisation du marché du travail structure le chômage et que, par conséquent, les chômeurs ne sont pas les seuls responsables de leur situation : il existe des facteurs sur lesquels ils ne peuvent exercer que très peu de pouvoir ou qui restent en dehors de leurs capacités d'action.

3.4 Trois manières de vivre le chômage

Dominique Schnapper (1981) a établi une typologie qui montre les manières dont les chômeurs vivent leur situation, suite au travail d'enquête qu'elle a mené au début des années quatre-vingt. Elle se base sur trois dimensions essentielles qui définissent selon elle l'épreuve du chômage : la capacité à adopter des activités nouvelles en référence à un statut de substitution ; la capacité d'entretenir des formes de sociabilité, c'est-à-dire que lorsque le chômeur possède un réseau relationnel extérieur au cadre du travail, la période de chômage s'avère plus facile à vivre ; enfin l'intégration familiale, susceptible d'apporter un soutien ou non à la personne.

3.4.1 Les variables

Dominique Schnapper (1981) montre dans un premier temps que plusieurs variables ont une influence sur les manières de vivre le chômage. Elle admet cependant que si le sexe constitue une variable importante d'entrée en chômage, les manières de le vivre sont peu différentes entre les hommes et les femmes. Tous deux vivent mal leur situation, ils sont accaparés par un sentiment de honte. Le moment du pointage à l'ANPE est à ce titre particulièrement redouté, car il leur rappelle leur appartenance au groupe des chômeurs et à leur situation d'assisté (nous verrons que l'usage des TIC aujourd'hui jouent un rôle important pour atténuer ces effets). L'âge constitue une seconde variable qui joue à la fois sur l'entrée en chômage et sur les manières de vivre cette épreuve. Selon le chercheur, les manières de vivre le chômage sont plus nuancées chez les jeunes que chez les seniors[126] : certains vivent leur situation comme une période dévalorisante de la même façon que les adultes, d'autres, se rapprochant des sphères artistiques ou intellectuelles, profitent de leur situation pour avancer dans leur projet personnel. Dominique Schnapper (1981) montre également que les activités de substitution (activités culturelles, loisirs) s'amoindrissent avec l'âge où, progressivement, les relations sociales se restreignent au cercle familial et professionnel. Cela est vrai jusqu'à la période de retraite à partir de laquelle les personnes ont davantage de temps pour suivre des activités de substitution au travail, en s'inscrivant par exemple dans des clubs ou des associations qui leur permettent de rencontrer d'autres personnes hors de la sphère familiale. Enfin, la troisième variable est l'appartenance sociale, qui regroupe à la fois le niveau culturel et la profession. Selon le chercheur, le niveau culturel favorise l'émergence de relations sociales en dehors de la sphère professionnelle, mais aussi l'adoption d'activités de substitution et de pratiques culturelles. En ce qui concerne la profession, les résultats de son enquête montrent que les travailleurs manuels sont plus exposés à vivre le chômage de longue durée[127], contrairement aux cadres qui vivent des périodes de chômage plutôt de courte durée et qui adoptent plus facilement des activités de substitution.

---

[126] Lorsque nous employons le terme « senior », nous faisons référence aux personnes de cinquante ans et plus. Nous les distinguons cependant des « retraités » pour lesquels la carrière professionnelle a été interrompue et qui ne sont plus considérés comme demandeurs d'emploi.

[127] L'expression de chômage de longue durée apparaît à la fin des années soixante et témoigne de l'allongement des durées passées en chômage, alors que celui-ci ne doit être que transitoire. Aujourd'hui, les personnes sont considérées comme « chômeurs de longue durée » lorsqu'elles sont au chômage depuis plus d'un an. Une année passée en chômage constiue une charnière, un basculement où la personne est susceptible de devoir faire face à de plus en plus de difficultés : dégradation des conditions d'existence, affaiblissement des liens sociaux, découragement voire abandon de la recherche active d'emploi, troubles psychologiques et identitaires... Cf. D. Demazière, *Le chômage de longue durée*, Paris, PUF, 1995.

3.4.2 Trois expériences

Même si la période de chômage s'apparente à un statut dévalorisé qui conditionne l'identité négative que la personne a d'elle-même, les façons de la vivre ne sont pas uniformisées [D. Schnapper, 1981]. Les réactions peuvent s'avérer très différentes en fonction de la combinaison des variables préalablement énoncées. La typologie de Dominique Schnapper (1981) identifie cependant trois expériences distinctes qui témoignent des différentes manières dont les personnes vivent et s'approprient la période de chômage, parmi lesquelles le chômage total, le chômage inversé et le chômage différé.

Le chômage total touche plutôt les travailleurs manuels ou certains employés qui possèdent un capital culturel modeste et pour qui le travail représente une valeur essentielle de l'expression de soi dans la société. Le chômage total est synonyme d'ennui, de désocialisation mais aussi d'humiliation réactivée par l'obligation de pointer à l'ANPE pour être reconnu comme demandeur d'emploi. La recherche d'emploi pour les personnes faisant l'expérience du chômage total est souvent le fruit d'échecs successifs qui les désorientent dans l'espace et dans le temps car c'est le travail qui donnait du sens à leur vie. Le chômage pour ces personnes est vécu comme une situation dégradante et incompréhensible qui dénature l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et qui les empêche de vivre la moindre activité de substitution.

Le chômage inversé est quant à lui de toute autre nature puisque, comme son nom l'indique, il est vécu comme une opportunité de se réaliser soi-même. Il concerne surtout les jeunes ayant une qualification professionnelle moyenne voire faible et qui « profitent » de la période de chômage pour se révéler artistiquement ou intellectuellement. Ils opposent ainsi la valeur du travail à celle d'une culture fondée sur l'authentique. Le chômage est vécu comme une occasion privilégiée de réaliser leur vocation, le travail étant considéré comme un moyen d'assurer la vie matérielle en plus des aides qui peuvent provenir d'autres sources, principalement de la famille. D'autres jeunes vivent leur situation comme une forme de vacances. Leur faible insertion professionnelle fait qu'ils vivent la période de chômage comme un moyen de satisfaire leurs loisirs et les plaisirs issus des occupations liées aux vacances. Ils revendiquent leur total désaccord avec la norme du travail pour lequel ils n'accordent aucune valeur. La période de chômage n'est donc pas perçue, dans ce cas de figure, comme dévalorisante.

Enfin, la troisième et dernière manière de vivre le chômage est celle du chômage différé, qui concerne en majorité les cadres en chômage depuis une courte durée (moins d'un an) et les chômeurs plus anciens. Ils occupent leur période de chômage en s'investissant dans une recherche active d'emploi sur le mode du « comme si » cette situation s'apparentait à celle du travail. Les activités de substitution trop éloignées de l'axe professionnel sont peu privilégiées. Le chômage est l'occasion de suivre une formation complémentaire, mais l'intériorisation du statut de chômeur fait qu'il leur paraît inconcevable de vivre quelques activités de loisirs : elles sont interdites tant que la personne n'a pas retrouvé de travail car c'est l'emploi qui définit les périodes de loisirs. Le travail reste une préoccupation constante sur laquelle ils focalisent leurs démarches, car il reste la forme privilégiée de l'affirmation de soi. Contrairement aux personnes vivant le chômage total, le moment du pointage n'est pas propice à l'humiliation. Ils acceptent cette démarche administrative tout en ayant une image purement utilitaire de l'ANPE qu'ils considèrent comme inefficace en termes de retour à l'emploi. L'ANPE est perçue uniquement comme le moyen de garantir leurs droits sociaux.

Comme l'indique Dominique Schnapper *« L'attitude à l'égard du chômage ne peut être comprise indépendamment de l'attitude à l'égard du travail : c'est la signification donnée au travail qui confère sa signification à la période de chômage* » [D. Schnapper, 1994, p. 248]. Cette typologie nous permettra de comprendre de quelle manière les usagers présents dans les EPN[128] vivent leur période de chômage, mais aussi d'analyser la signification qu'ils donnent à leurs activités au sein de l'espace pour supporter cette épreuve.

4. DEUX AXES INTÉGRATEURS : L'EMPLOI ET LES LIENS SOCIAUX

L'exclusion, la pauvreté, le chômage témoignent de situations très diverses en ce sens que ces notions revêtent toutes un caractère polysémique, ce qui rend difficile l'identification des populations concernées. Un élément attire cependant notre attention : les personnes ne se désignent pas automatiquement comme exclues ou pauvres par elles-mêmes. C'est la société, de par les différentes formes de traitement qu'elle met en œuvre, qui étiquette l'individu comme étant vulnérable. Les causes de leur vulnérabilité peuvent être nombreuses cependant, les chercheurs ayant travaillé sur ces différentes notions sont

[128] EPN – *Espace Public Numérique.*

unanimes pour dire que le travail et la restauration du lien social sont les éléments majeurs qui protègent les personnes des formes de vulnérabilité.

4.1 L'emploi reconnu et rémunéré

L'emploi est considéré par Bertrand Bergier (1996) comme l'un des principaux axes intégrateurs de notre société même si aujourd'hui, il ne préserve plus de la pauvreté. Une personne peut être en poste, avoir un revenu mensuel sans pour autant qu'elle puisse subvenir confortablement à ses besoins. Néanmoins, le travail reste un des principaux remparts contre les phénomènes d'exclusion en ce sens qu'il porte en lui une valeur intégrative. C'est par l'exercice du travail que la personne peut participer à l'ordre productif et donc percevoir un salaire. Cette rémunération lui permet de subvenir à ses besoins primaires, lui assure une certaine sécurité matérielle en matière de logement ou d'accès aux soins. Mais l'emploi procure davantage : il offre un statut à la personne, une identité professionnelle et sociale. Comme le souligne Claude Dubar (1996), le travail acquiert une place centrale dans la définition des identités des chômeurs : l'identité professionnelle définit plus que jamais leur identité sociale. L'exercice d'un travail est un moyen d'exister à travers les autres, de s' « identifier » par la profession que l'on exerce et par laquelle nous percevons une rémunération contre le service que nous rendons à la société.

Même si le travail est porteur de valeurs, une des principales critiques qui lui est faite aujourd'hui porte sur les conditions dans lesquelles s'exerce l'emploi, et sur la précarité de cet intégrateur qui n'assure plus naturellement de protection contre les phénomènes de pauvreté et de chômage. Comme le souligne Saül Karsz, *« Un des indices d'insertion sociale est la détention d'un emploi relativement stable, mais ni la nature, ni les conditions de cet emploi – les cadences imposées, les efforts consentis, les gains obtenus, les souffrances endurées – n'entrent en ligne de compte »* [S. Karsz, 2004, p.166]. La hausse des emplois précaires, des emplois aidés et des contrats à durée déterminée depuis les années quatre-vingt déstabilise le marché du travail et provoquent des situations de précarité dont sont victimes de plus en plus de catégories socio-professionnelles qui ne parviennent plus à rester durablement dans l'activité professionnelle.

4.2 Le lien social

Le deuxième axe principal qui permet à la personne de participer à la vie collective

en société se traduit par l'ensemble de ses échanges, que nous regroupons sous la dénomination « liens sociaux ». La destruction de ces liens de proximité a pour conséquence de priver l'individu de la protection que constitue justement ce tissu relationnel [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994]. Il est important que les membres d'une même société partagent et entretiennent un ensemble de liens afin d'échanger, de négocier, d'exister. Ces échanges se matérialisent premièrement par des liens horizontaux ou primaires avec les proches de l'individu : les membres de sa famille, ses amis, ses voisins, les membres de l'association à laquelle il appartient. Ceux-ci l'aident à s'identifier à un groupe d'appartenance au sein duquel il occupe une place et un rôle. Deuxièmement des liens verticaux qui lient l'individu à la collectivité c'est-à-dire aux administrations et aux institutions diverses. Selon Émile Durkheim (1930), ces liens – source de solidarité entre les individus – sont censés apporter la cohésion sociale dans la société[129]. Comme le souligne Serge Paugam, *« Le lien social, quelles que soient les époques, a pour fonction d'unir les individus et les groupes sociaux et les garantir par des règles communément partagées, une coexistence pacifique »* [S. Paugam, 2008, p. 6]. C'est de cette coexistence pacifique et de cette complémentarité entre individus que la personne peut s'affirmer. Le travail donne à la personne le sentiment d'être utile à quelque chose et c'est précisément dans la relation qu'elle entretient avec son travail qu'elle peut tirer des satisfactions reconnues par ses collègues. Cette reconnaissance par les autres montre sa contribution à l'activité productive. Ainsi, *« Ce processus est fondé sur le principe de la complémentarité des fonctions qui implique l'intériorisation par chacun d'un rôle correspondant à une forme de participation au système social dans son ensemble »* [*Ibid.*, p. 19]. Il est donc important pour chacun d'entretenir et de consolider ses liens sans lesquels nous perdons de notre appartenance, de notre identité et donc de nos repères qui nous lient à la société. Le réseau est une composante essentielle à préserver car il est capable de freiner les situations de repli sur soi-même et de prévenir des risques d'isolement social.

Conclusion

Pour conclure sur la notion d'exclusion, la définition de Claude Dubar semble bien résumer ce qui retient notre attention et ce qui guidera ce travail de recherche. Il la définit ainsi comme un *« résultat de cette transformation globale de la socialisation qui tend à disqualifier socialement (S. Paugam, 1991) tous ceux qui n'entrent pas dans cette nouvelle*

---

129 E. Durkheim, *De la division du travail social*, (1ère éd., 1893), Paris, PUF, 1930 ; nouv. éd. « Quadrige », 2007.

« logique de compétence » et à provoquer des formes diversifiées de désaffiliation (R. Castel, 1991) selon les manières dont se combinent le rapport à l'emploi, devenu le critère principal du statut social (D. Schnapper, 1990) et les formes de sociabilité, devenues les seules médiations de la reconnaissance sociale » [C. Dubar, 1996, p. 117]. Pour Serge Paugam (1996), la notion d'exclusion est à considérer comme un « concept horizon » qui implique à la fois des dimensions sociales, psychologiques, économiques ou encore politiques. Les exclusions sont multiples et traversent différentes sphères qui concernent le travail, la scolarité, la culture ou encore les pratiques de sociabilité. L'ensemble de ces « exclusions » associées, forme ce que Saül Karsz appelle l'exclusion sociale qui rappelle *« ce qu'ont de commun l'exclusion scolaire, l'exclusion professionnelle, l'exclusion ethnique, l'exclusion culturelle, etc., c'est ce à quoi celles-ci peuvent conduire, c'est ce que risquent les individus ou les groupes exclus de l'école, du marché de l'emploi, de l'accès aux soins, etc. (...) on s'intéresse aux exclusions plurielles en tant que celles-ci risquent d'accomplir l'exclusion singulière »* [S. Karsz, 2004, p. 111]. L'exclusion sociale est la conséquence d'un ensemble de facteurs qui, associés entre eux, éloignent les personnes de la norme et des pratiques communément partagées. La prise de conscience de ce décalage peut entraîner des troubles psychologiques et une destruction du lien identitaire par la perte du travail, qui reste le principal fondateur de l'identité professionnelle et sociale. La perte d'emploi est considérée comme l'un des éléments déclencheurs de ruptures d'ordres sanitaires, relationnelles, financières, et qui peuvent entraîner la personne dans une spirale de laquelle il est parfois difficile de s'échapper. La personne devient vulnérable et prend conscience de son éloignement sous une forme de distanciation ou de mise à l'écart par rapport à son travail, à son réseau de sociabilité, à sa famille ou à ses conditions matérielles d'existence.

L'exclusion est à différencier de la pauvreté. En effet, la pauvreté révèle un état qui peut être la conséquence de différentes ruptures, et qui conduit la personne à vivre une situation dans laquelle elle est incapable de subvenir aux besoins propres à sa catégorie. La personne est ainsi considérée comme pauvre lorsqu'elle se trouve en dessous du seuil de pauvreté et bénéficie de l'aide des services sociaux pour combler son déficit. Contrairement à l'exclusion, qui concerne autant de domaines que de populations, la pauvreté est visible. Les pauvres comme les chômeurs sont identifiables parce que l'institution qui les prend en charge les assigne comme tels. Par conséquent, c'est la société qui « étiquette » les personnes et leur fait prendre conscience de leur statut « dévalorisé » par le mode de traitement qu'elle met en place. Cela est un élément important à prendre en considération, il

nous permettra d'analyser si les usagers rencontrés font le choix de se déplacer dans les EPN pour échapper au sentiment d'assignation que peut provoquer la fréquentation des structures d'insertion et de retour à l'emploi.

Les travaux de recherche menés sur l'exclusion, le chômage et la pauvreté mettent en avant deux remparts capables de protéger les populations des risques de vulnérabilité. Le premier identifié est le travail rémunéré qui, même s'il ne préserve plus des situations de pauvreté, garantit un revenu minimum à la personne lui permettant de subvenir à ses besoins. Il permet également à la personne d'affirmer son identité sociale et professionnelle, mais aussi de bénéficier d'un minimum de relations sociales. À ce titre, maintenir les liens sociaux entre les individus, qu'ils soient horizontaux (famille, amis, voisins) ou verticaux (administrations, institutions), constitue un second rempart. Consolider les liens sociaux permet à l'individu de s'identifier à un groupe au sein duquel il aura une place, un rôle, mais aussi de prévenir des risques d'isolement social. Pourtant, les réponses que donnent l'État en matière de traitement de l'exclusion semble occulter la dimension du lien social. Elles œuvrent certes pour le retour à l'emploi, l'accès au logement et aux soins, proposent des mesures d'assistance mais font l'impasse sur le lien social qui se crée entre les individus et qui reste, néanmoins, un facteur de cohésion sociale dans notre société.

L'insertion : la contrepartie ?

Même si l'exclusion est une notion polysémique et qu'il est difficile d'établir des frontières entre « exclus » et « inclus », elle prend du sens selon Saül Karsz par rapport à l'insertion, à l'inclusion ou l'intégration : *« L'une ne va pas sans l'autre. Recto-verso de la même pièce de monnaie. Imaginer une partie de la population en termes d'exclus implique d'en imaginer une autre partie en terme d'inclus. Le discours et les actions concernant l'exclusion voient dans l'insertion ce qui est souhaitable : idéal, repère et modèle, l'insertion est ce qu'il faut. C'est ce qu'il convient de vouloir »* [S. Karsz, 2004, p. 131]. Si l'exclusion signifie le hors-norme par rapport aux pratiques le plus communément partagées, l'insertion indique la norme. L'insertion est un parcours visant la réintégration des valeurs, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, afin de réduire les écarts qui font de l'individu quelqu'un d' « exclu » c'est-à-dire qui s'écarte des normes véhiculées par la société. Mais les politiques publiques en matière d'insertion n'interviennent pas sur l'ensemble des exclusions plurielles ; elles focalisent leur action et développent des mesures conformément au modèle que les pouvoirs publics ont d'une personne insérée :

quelqu'un qui possède un emploi reconnu et rémunéré, bénéficie d'un logement et d'un accès aux soins, paye ses impôts... Si l'insertion est la réponse donnée au traitement de l'exclusion, elle est normative et l'individu « non-conforme » c'est-à-dire celui qui s'éloigne des représentations que les pouvoirs publics ont d'une personne « insérée » restera « exclu », indépendamment de l'image que la personne a de sa situation.

CHAPITRE 4

***

L'insertion : une réponse partielle donnée à la question de l'exclusion sociale et professionnelle

Comment saisir cet État à la fois un et multiple, instrumental et centre de pouvoir, facteur d'ordre et de désordre, limité et infini, facteur de changement et frein de l'innovation, extérieur à la société tout en la « dévorant » littéralement, surpuissant et faible ? [B. Jobert, P. Muller, 1987, p. 6].

L'insertion apparaît en France au milieu des années soixante-dix. Elle constitue dans un premier temps la réponse que donne l'État à l'accroissement du chômage des jeunes, puis à la question de la « nouvelle pauvreté » à partir du début des années quatre-vingt en direction des personnes incapables de s'insérer socialement et professionnellement face aux mutations de la société : celles-ci amoindrissent de plus en plus les perspectives d'emploi. Ces nouvelles formes de pauvreté – synonymes d'exclusion et de précarité – alertent en 1987 le Père fondateur d'ATD[130] Quart-Monde, Joseph Wresinski, qui présente la précarité dans son rapport intitulé « La grande pauvreté et la précarité économique »[131] comme *« l'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales, et de jouir de leurs droits fondamentaux* » [J. Wresinski, 1987]. Pour enrayer la question de l'exclusion, il recommande une série de mesures traitant de façon globale et permanente les phénomènes d'exclusion qui mènent à l'état de pauvreté ou de précarité économique.

[130] ATD – *Aide à Toute Détresse.*

[131] Le rapport « Grande pauvreté et précarité économique et sociale » de Joseph Wresinsky a été présenté les 10 et 11 février 1987, [en ligne], [consulté le 9.09.2009], disponible sur : http://www.atd-quartmonde.org/IMG/pdf/WRES_JO87.pdf

Depuis 1945, date à laquelle a été mis en place le système de protection sociale permettant aux salariés de bénéficier d'une couverture assurantielle, l'État « Providence » a développé l'aide sociale – relevant de la solidarité nationale – qui s'adressait à des publics bien particuliers tels que les personnes en situation de handicap ou les familles avec enfant. Ces politiques publiques mises en œuvre ont, évidemment, permis à certaines catégories de personnes de ne pas « sombrer » dans la pauvreté, mais n'ont pas été suffisantes face à la progression de « nouvelles formes de pauvreté » qui se sont installées au début des années quatre-vingt. Pour répondre à ces situations, des politiques d'insertion se sont mises en place autour de deux axes : la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi. Les politiques de lutte contre la pauvreté s'attachent à garantir la dignité des personnes et à l'effectivité de leurs droits au-delà des prestations d'assistance. Les politiques d'aide au retour à l'emploi se sont diversifiées au fil des années en adoptant plusieurs mesures et dispositifs, de la formation initiale à l'alternance, de la responsabilisation des personnes au recours au partenariat, de la mise en place d'une multitude de contrats aidés à la logique de projet qui prévaut aujourd'hui. Ainsi, les politiques d'insertion ont pris des formes différentes selon les époques, mais se sont toujours focalisées sur deux types de publics en priorité : les jeunes et les « nouveaux pauvres ».

Une notion polysémique

La variété des publics auxquels s'adressent les politiques d'insertion n'est pas la conséquence unique de la diversité des formes d'insertion : la multiplicité des modes d'intervention selon les époques, le nombre croissant d'acteurs sur le terrain participant aux parcours d'insertion font qu'il est difficile de délimiter et de définir précisément cette notion, tant les dispositifs mis en place ne cessent de se diversifier. Cela peut avoir comme conséquence un manque de visibilité des actions menées, qui peuvent rendre difficile l'évaluation des politiques publiques en la matière. L'insertion est polysémique et les travaux menés sur le sujet entrevoient plusieurs niveaux. Comme l'indique Serge Ebersold, *« Certains travaux menés le relient [le langage de l'insertion] alors à la marginalisation sociale et professionnelle de populations incapables de s'adapter aux mutations économiques et sociales et se spécifiant, pour partie d'entre elles, par leur « inemployabilité » (Xiberras, 1993). D'autres réfèrent la consécration du langage de l'insertion à la crise de l'intégration issue des métamorphoses de la société salariale (Castel, 1995). D'autres encore la rapportent à une refonte des principes qui régissent la cohésion sociale et à une redéfinition des principes qui régissent l'action publique (Rosanvallon, 1994 ; Wuhl, 1996 ; Join-Lambert, 1994). D'autres enfin l'identifient à une*

redéfinition des modes d'intervention sociale auprès des populations les plus démunies (Ion, 1990 ; Guyennot, 1998) » [S. Ebersold, 2005, p. 105]. L'insertion est « sociale » et « professionnelle » : « professionnelle » car l'emploi rémunéré permet à la personne de subvenir à ses besoins. Il constitue une véritable norme dans la société qui distingue les personnes qui travaillent de celles qui sont prises aux mains des politiques d'insertion : l'emploi reste une valeur « intégratrice »[132] ; « sociale » car à partir des années quatre-vingt-dix, toutes les activités culturelles ou sportives capables de « reconstruire » l'individu désorienté feront partie intégrante des politiques d'insertion. Cela montre bien la diversité des formes que peut prendre l'insertion selon l'entrée par laquelle nous souhaitons l'observer. Cependant, l'insertion a traversé plusieurs « âges » qui nous permettent de dater précisément quels ont été les publics visés et les modes d'intervention privilégiés.

1. LES POLITIQUES D'INSERTION EN FRANCE

Les bases de l'insertion se sont fondées dès la seconde moitié des années soixante, lorsque la question des jeunes en situation de handicap, des délinquants et des inadaptés du système scolaire interpellait les pouvoirs publics. Mais c'est véritablement à partir du milieu des années soixante-dix que l'insertion acquiert son statut, lorsque le débat se recentre autour des jeunes et de leurs rapports avec le monde du travail, et plus particulièrement sur la désaffection envers l'emploi industriel et sur l' « allergie au travail »[133]. Pour anticiper les éventuelles mises à l'écart, le Ministère du Travail et de l'Éducation met en place les premières « actions jeunes » et autres « stages d'insertion sociale » qui deviendront, à partir du début des années quatre-vingt, « l'insertion professionnelle ».

1.1 Les âges de l'insertion

L'insertion a subi de nombreuses métamorphoses qui conditionnent son caractère « polysémique ». En résumé, nous pouvons dire que des années quatre-vingt aux années quatre-vingt-dix, les modes d'intervention se sont avérés très différents mettant en avant la formation, les stages, les activités culturelles ou le regroupement d'acteurs locaux. Dans la première moitié des années quatre-vingt, l'insertion focalise son action sur l'éducation, la généralisation de la formation professionnelle et la gestion du chômage. Dans la seconde

[132] Réf. à. B. Bergier, *Les affranchis, parcours de réinsertion*, Paris, Desclée de Brouwer, 1996.

[133] Réf. à J. Rousselet, *L'allergie au travail*, Paris, Le Seuil, 1974.

moitié, le fil conducteur des politiques s'oriente vers l'individualisation des pratiques ainsi que la personnalisation des parcours. La formation des populations concernées se base sur les exigences du marché du travail. À la fin des années quatre-vingt et surtout à partir du début des années quatre-vingt-dix jusqu'à aujourd'hui, les politiques d'insertion s'orientent vers une vision économique où prévaut la dimension entrepreneuriale basée sur l'insertion par l'activité économique.

1.1.1 1981-87 : installation des politiques d'insertion et de la nouvelle pauvreté

Au début des années quatre-vingt, la « nouvelle pauvreté » fait son apparition. Les dispositifs traditionnels de protection sociale ne parviennent plus à traiter cette nouvelle forme d'exclusion fortement liée à la crise de l'emploi et qui s'étend progressivement. Pour tenter d'y remédier, des politiques d'insertion se mettent en place en priorité vers les jeunes qui éprouvent des difficultés à accéder à l'emploi. Ces mesures s'étendront par la suite aux chômeurs de longue durée incapables de s'insérer de façon autonome, ainsi qu'aux familles précarisées confrontées à des problèmes de logement, d'éducation ou d'accès aux soins. Le 1er octobre 1981, le rapport de Bertrand Schwartz remis à Pierre Mauroy, alors Premier ministre, préconise une politique pour l'insertion professionnelle des jeunes basée essentiellement sur la généralisation de la formation professionnelle. Le chômage des jeunes à la sortie du système scolaire progresse et la formation est perçue comme *« un outil de promotion sociale susceptible de pallier les inégalités face à l'emploi qu'engendrent les inégalités et les injustices face à l'éducation et au savoir »* [*Ibid.*, p. 109]. Le rapport préconise le travail en partenariat des structures locales, qui débouchera l'année suivante sur la création des Missions Locales pour l'emploi des jeunes et des PAIO[134].

La formation professionnelle est le fil conducteur des mesures mises en œuvre au début des années quatre-vingt. Le plan pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de seize à vingt-cinq ans[135] prévoit notamment de prolonger l'action éducative de l'école et de l'université et de développer la formation en alternance par l'instauration de stages en entreprise. Cela a pour objectif de faire prendre conscience au système scolaire des réalités économiques du terrain pour une « meilleure » insertion des élèves et étudiants, en développant leurs « savoirs » et leurs « savoirs-faire », en d'autres termes, l'acquisition de

[134] PAIO – *Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation.*

[135] Le plan pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de seize à vingt-cinq ans est adopté en conseil des ministres le 26 janvier 1983.

connaissances intellectuelles et de compétences professionnelles. Le stage d'insertion a pour objectif de situer le jeune et de l'aider dans la construction de son projet professionnel, afin qu'il puisse suivre par la suite une formation professionnelle qualifiante.

À partir de 1983, la question des jeunes n'est plus la seule préoccupation des politiques d'insertion. La précarité et la pauvreté augmentent en raison de l'allongement des périodes de chômage de longue durée qui occasionnent de nombreuses ruptures sociales (liées au logement, à l'accès aux soins). Des mesures de solidarité et d'optimisation de l'accueil envers les plus démunis et de lutte contre les principales causes qui conduisent à la pauvreté sont adoptées. Un nouveau système d'allocations de solidarité naît à partir de 1984, qui accorde plusieurs types de prestations en fonction des publics visés : une allocation d'insertion pour les jeunes et les femmes seules en recherche d'emploi, une allocation spécifique en faveur des chômeurs de longue durée ayant épuisés leurs droits d'assurance : une politique d'assistance se met progressivement en place. En matière de retour à l'emploi, il y avait la création des TUC[136] qui était destinée aux jeunes chômeurs. En matière de lutte contre la pauvreté, il y avait des mesures prises à la fois en termes de logement, grâce à la création de centres d'accueil pour les « sans domicile fixe », d'accès à la nourriture par une redistribution des excédents agricoles, et d'allocations de solidarité pour les chômeurs de plus de cinquante ans pour freiner l'avancement de nouvelles formes de pauvreté.

En 1985, les politiques publiques se voient élargir le système des TUC – jusque-là réservé aux jeunes – aux chômeurs de plus d'un an. La question des demandeurs d'emploi devient centrale car le chômage en France et en Europe ne cesse d'augmenter. Des compléments de ressources sont attribués aux personnes faisant un effort personnel dans leur démarche d'insertion et de recherche d'emploi. La formation en alternance ainsi que la mise en place de SIVP[137] font l'objet d'un nouveau plan à destination de 135.000 jeunes en fin de cursus scolaire. La conférence des 10 et 11 février 1987 de Joseph Wresinsky[138], alors rapporteur de la section des affaires sociales du Conseil Économique et Social, marque le début du plan de lutte contre la grande pauvreté.

---

[136] TUC – *Travaux d'Utilité Collective.*

[137] SIVP – *Stage d'Insertion à la Vie Professionnelle.*

[138] J. Wresinsky (1987), *op. cit.*

1.1.2 1988 : la loi sur le Revenu Minimum d'Insertion (RMI)

La loi sur le RMI constitue une véritable rupture dans les politiques d'insertion et fait l'objet d'une priorité gouvernementale. Cette loi va instaurer les bases d'un service public de l'insertion à l'échelle départementale. L'accroissement du nombre de chômeurs et les périodes de chômage de plus en plus longues dans la fin des années quatre-vingt conduisent à la mise en place d'un dispositif spécifique de la gestion de la pauvreté, le RMI. Les politiques d'insertion ne misent plus uniquement sur la formation professionnelle des jeunes mais focalisent désormais leurs actions autour de deux objectifs : la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi.

Le projet de loi sur le RMI est présenté le 13 juillet 1988 et est publié au journal officiel le 3 décembre de la même année. Il prévoit de garantir un minimum de ressources financières[139], une protection sociale en cas de maladie pour toutes les personnes ayant droit, ainsi que la mise en place d'actions d'insertion sociale et professionnelle en direction des bénéficiaires. Ces actions font l'objet d'une convention entre l'État et les départements qui spécifie les moyens affectés en rapport avec les mesures d'insertion développées. Michel Rocard, alors Premier ministre, invite le même jour l'ensemble des préfets au ministère de l'intérieur pour lancer le projet autour du RMI dans les départements. En matière de retour à l'emploi, les politiques d'insertion prévoient la substitution des TUC et des programmes d'insertion sociale au profit des CES[140]. Cette nouvelle forme de contrat aidé s'adresse aux personnes sans emploi souhaitant obtenir un contrat dans les collectivités territoriales, établissements publics et associations. Ils sont une nouvelle étape dans les parcours d'insertion puisqu'ils permettent aux personnes concernées une ouverture aux droits sociaux tels que la retraite et les indemnités chômage, ce que ne permettaient pas les TUC[141]. Le caractère provisoire du contrat devait permettre au salarié l'acquisition de nouvelles compétences. À la fin de l'année 1991, une communication en Conseil des ministres dévoile les chiffres du projet sur le RMI[142]. La Commission nationale d'évaluation du RMI présente son rapport sur les trois années au Premier ministre, qui

139 Le montant des prestations s'élève à 2000 francs par mois pour une personne seule, 3000 francs pour un couple avec une majoration de 600 francs par enfant.

140 CES – *Contrat Emploi Solidarité.*

141 Les TUC étaient réservés aux jeunes en recherche d'emploi et / ou indemnisés en dessous de la moitié du SMIC – *Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance*. Les stages effectués à mi-temps ne devaient pas excéder six mois, ils permettaient uniquement l'accès à la couverture d'assurance maladie.

142 La Communication sur le RMI en Conseil des ministres révèlent les chiffres sur le dispositif et la lutte contre la pauvreté en France : deux millions de bénéficiaires en trois ans, 567.000 bénéficiaires recensés à la fin de l'année 1991 dont les deux tiers se trouvent dans une démarche d'insertion professionnelle et / ou sociale. 19,5 milliards de francs ont été investis dont 16,4 par l'État et 3,1 par les départements.

préconise d'améliorer les conditions d'insertion des bénéficiaires, de simplifier les calculs de l'allocation et de renforcer l'organisation du dispositif à l'échelle locale. Il prévoit également de porter une attention particulière aux jeunes de moins de vingt-cinq ans en leur ouvrant de façon provisoire le dispositif du RMI.

1.1.3 1992-2005 : de la lutte contre l'exclusion sociale au renforcement de la cohésion sociale

Même si le retour à l'emploi reste une priorité pour les personnes en situation de pauvreté ou subissant l'épreuve du chômage, les politiques d'insertion élargissent de plus en plus leur champ d'action en ce début des années quatre-vingt-dix pour lutter contre les facteurs qui mènent jusqu'à l'exclusion sociale. La politique de lutte contre l'exclusion ne se résume plus à l'attribution d'un revenu minimal pour éviter le basculement des personnes vers des situations d'exclusion, mais projette de garantir des droits aux individus. L'accès aux soins, au logement et à l'emploi font l'objet de nouvelles mesures gouvernementales. En 1994, Edouard Balladur – alors Premier ministre de François Mitterrand – prévoit la généralisation de l'accès aux soins, la création de nouveaux logements sociaux en portant un effort particulier sur le logement d'urgence. Il prévoit également la création du « SAMU[143] social » dans les trente plus grandes villes françaises. Les mesures de retour à l'emploi prévoient quant à elles de renforcer les contrats aidés pour les demandeurs d'emploi et d'exonérer de charges patronales les entreprises qui recruteront des allocataires du RMI au chômage depuis deux ans : une politique globale de lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes s'engage.

En 1995, la lutte contre la « fracture sociale » est l'un des thèmes majeurs de la campagne présidentielle de Jacques Chirac. L'année suivante, un avant projet de loi sur le renforcement de la cohésion sociale[144] est rendu public ; il proclame comme impératif de lutter contre toutes les exclusions sociales. Le projet prévoit de restaurer les droits fondamentaux des exclus notamment en matière d'accès aux soins, ainsi qu'une modification des procédures d'acquisition de logements sociaux. Il envisage de créer un Observatoire de la pauvreté et de mettre en place les CIL[145] qui visent à transformer certains types d'allocations en salaire, en échange d'un travail d'utilité publique d'un

[143] SAMU – *Service d'Aide Médicale Urgente.*

[144] La conférence de presse du 30 septembre 1996 par Jacques Barrot (ministre du travail et des affaires sociales) et Xavier Emmanuelli (secrétaire d'État à l'action humanitaire d'urgence) présente les grandes lignes du projet de loi de cohésion sociale et des actions à mettre en œuvre.

[145] CIL – *Contrat d'Initiative Locale.*

minimum de trente heures par semaine. En 1998, Lionel Jospin, alors Premier ministre, annonce une revalorisation de l'ASS[146] et de l'AI[147] et leur indexation sur l'évolution des prix. Il s'oppose à la création d'un nouveau dispositif « RMI-Jeunes » et mettra en œuvre une politique ciblée sur l'emploi (création du dispositif « Emploi-jeune », prime pour l'emploi, baisse de la TVA[148], allègements de charges). Martine Aubry, Ministre de l'emploi et de la solidarité prévoit la mise en place du programme TRACE[149] pour renforcer un accompagnement personnalisé des jeunes dans leurs parcours d'insertion. Le CIVIS[150] de 2003 et destiné aux jeunes de dix-huit / vingt-cinq ans rénovera par la suite le programme TRACE en remplaçant le dispositif des Emplois-jeunes. Le RMA[151] a, quant à lui, pour objectif de permettre aux allocataires du RMI depuis plus de deux ans de cumuler une allocation forfaitaire et un complément à la charge de l'employeur afin qu'ils atteignent le niveau du SMIC. Ce nouveau dispositif a pour ambition de rendre plus incitatifs les revenus du travail.

Le 18 janvier 2005, la loi de programmation pour la cohésion sociale est promue s'impliquant ainsi dans des initiatives européennes de l'époque. Elle contient des mesures du plan de cohésion sociale présenté par Jean-Louis Borloo et s'étend sur trois thèmes majeurs de l'insertion. En termes d'emploi, la loi envisage la création de Maisons de l'Emploi pour assurer une plus grande proximité entre professionnels de l'insertion et demandeurs d'emploi. Les Maisons de l'Emploi doivent permettre aux personnes concernées de bénéficier des ressources et des acteurs capables de les aider dans leurs parcours de retour à l'emploi grâce à l'association de partenaires en un lieu unique. En termes de contrats aidés, la loi prévoit la création du CA[152] et du CAE[153] pour les allocataires de minimas sociaux et d'une aide à la création d'entreprise pour les chômeurs. En termes de logement, des mesures sont prises visant la construction de 500.000 logements sociaux en cinq ans, la remise sur le marché de 100.000 logements vacants du parc privé ainsi qu'un renforcement du dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence. Le troisième volet de la loi de programmation pour la cohésion sociale porte sur l'égalité des chances. La loi entend renforcer les équipes éducatives dans les écoles primaires, de

146 ASS – *Allocation de Solidarité Spécifique.*
147 AI – *Allocation d'Insertion.*
148 TVA – *Taxe sur la Valeur Ajoutée.*
149 TRACE – *TRajet d'ACcès à l'Emploi.*
150 CIVIS – *Contrat d'Insertion dans la VIe Sociale.*
151 RMA – *Revenu Minimum d'Activité.*
152 CA – *Contrat d'Avenir.*
153 CAE – *Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi.*

favoriser les mesures de retour à l'emploi des femmes sortant d'un congé maternité et de créer l'ANAEM[154].

1.1.4 2007 : le Revenu de Solidarité Active (RSA)

Le 20 juin 2007, Martin Hirsch, ancien président d'Emmaüs-France et tout nouveau Haut Commissaire aux Solidarités Actives (HCSA) présente une profonde réforme des minimas sociaux. Le RSA entend remplacer le RMI, l'API[155] ainsi que certaines aides telles que la prime de retour à l'emploi et autres dispositifs d'intéressement à la reprise d'emploi. Il doit permettre aux ayants droits de combiner à la fois les revenus d'activités issus du travail et ceux de la solidarité. Le RSA vise à supprimer les « effets de seuil » que connaissent les allocataires de minimas sociaux qui ne voient pas leur revenu augmenter lors d'une reprise de travail. Le nouveau dispositif entend apporter un complément de ressources pour les travailleurs les plus en difficulté financièrement et garantir un minimum pour les personnes sans activité professionnelle. Par ailleurs, le RSA compte instituer un contrat unique d'insertion capable de simplifier les contrats aidés existants.

En septembre 2008, le Comité d'évaluation de l'expérimentation du RSA remet son rapport[156] relatif à l'expérimentation du dispositif dans trente-quatre départements-pilotes depuis novembre 2007. Selon les résultats, les allocataires du RSA seraient plus nombreux à retrouver une activité professionnelle que les allocataires du RMI présents dans les autres départements. Néanmoins, les allocataires du RSA en poste en majorité dans les secteurs marchands, ne sont que 28 % à avoir bénéficié d'un CDI[157] ou d'un CDD[158] de plus de six mois. En octobre, la HALDE[159], saisie par le GISTI[160] juge discriminatoire certaines mesures du projet de loi de généralisation du RSA. Ils déclarent que, selon la loi, pour bénéficier du RSA, les étrangers non communautaires doivent posséder un titre de séjour les autorisant à avoir une activité professionnelle pendant une durée de cinq ans, ce qui insinue une différence de traitement entre français et étrangers. La HALDE demande par

---

154 ANAEM – *Agence Nationale de l'Accueil des Étrangers et des Migrations.*

155 API – *Allocation de Parent Isolé.*

156 M-P. Daubresse, *Rapport fait au nom de la Commission des affaires culturelles, familiales et sociales sur le projet de loi (n° 1100) généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion*, [en ligne], Paris, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale, 18 septembre 2008, [consulté le 10.09.2009], disponible sur : http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rapports/r1113.pdf

157 CDI – *Contrat à Durée Indéterminée.*

158 CDD – *Contrat à Durée Déterminée.*

159 HALDE – *Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité.*

160 GISTI – *Groupe d'Information et de Soutien aux Travailleurs Immigrés.*

ailleurs une évaluation des conséquences du RSA envers les jeunes de moins de vingt-cinq ans, maintenus hors du dispositif. Le 29 septembre 2009, le président de la république Nicolas Sarkozy annonce l'extension du RSA aux travailleurs de moins de vingt-cinq ans ayant travaillé au moins deux ans sur une période de trois ans, en précisant que ce renforcement des aides se refuse à tout assistanat.

Par ailleurs, parallèlement au dispositif du RSA, le président de la république charge Martin Hirsch d'organiser un « Grenelle de l'insertion » pour évoquer la question des chômeurs de longue durée et dégager de nouvelles politiques d'insertion. Ce Grenelle a pour objectif de refonder les politiques d'insertion jusqu'ici mises en œuvre. Douze chantiers prioritaires sont conclus, dont la fusion des contrats aidés sous le « contrat unique d'insertion » et le « contrat de professionnalisation », et le regroupement de l'ANPE[161] et des ASSEDIC[162] sous la dénomination « Pôle Emploi ». Le Pôle Emploi intervient comme le référent unique dans le service public de l'emploi des demandeurs d'emploi non indemnisés et des personnes les plus éloignées de l'emploi. La loi sur la généralisation du RSA et la réforme des politiques d'insertion est promue le 1er décembre 2008 : le RSA est appliqué à l'ensemble du territoire le 1er juin 2009.

1.2 L'insertion sous toutes ses formes

Plusieurs orientations apparaissent dans les politiques d'insertion qui, combinées entre elles, doivent être capables de redonner une place « reconnue » à l'individu dans la société. Au regard des nombreux dispositifs mis en place en France depuis le début des années quatre-vingt, les politiques d'insertion contiennent deux types de mesures : des mesures d'assistance et des mesures d'aide au retour à l'emploi car l'insertion est sociale et professionnelle, comme le souligne le sociologue Gérard Mauger : *« Du point de vue des inséreurs, l'insertion n'est pas seulement professionnelle, mais aussi sociale et s'évalue en termes de logement, de santé, de revenus, etc. Dans cette perspective, l'insertion sociale apparaît, non comme une conséquence, mais comme une condition de possibilité de l'insertion professionnelle. Dans le prolongement de cette conception, l'insertion sociale (avec le RMI), insérée dans une problématique du « lien social », pourra être érigée en « droit », en « condition de la citoyenneté »* [G Mauger, 2001, p. 10]. Intervenir simultanément sur ces deux champs est primordial, car la personne en situation d'exclusion

161 ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

162 ASSEDIC – *ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.*

peut se trouver entraînée dans un cercle vicieux duquel il est parfois difficile de s'échapper. Schématiquement, le mal être ou le manque de moyens peuvent présenter un frein pour accéder à l'emploi, aux soins ou au logement ; le manque de logement et donc d'adresse ne favorise pas l'accès à l'emploi, mais seul l'emploi peut garantir un certain bien-être car il permet l'accès au logement et aux soins. Cette vision très schématique montre la complexité des politiques d'insertion et l'étendue des champs sur lesquels elles doivent intervenir.

1.2.1 Les mesures d'assistance

Les politiques d'assistance ont été créées à l'origine pour compléter les ressources des personnes dans l'incapacité de travailler, ou qui ne bénéficient pas assez de droits sociaux qui leur permettent de vivre dans des conditions décentes. C'est le cas du minimum vieillesse créé en 1956, de l'AAH[163] en 1975 ou de l'API en 1976 permettant aux personnes seules avec un à plusieurs enfants à charge de bénéficier d'un minimum de ressources. À la fin des années soixante-dix, suite aux deux chocs pétroliers, le chômage s'installe et l'État prend de nouvelles mesures pour renforcer le système de protection sociale qui ne parvient plus à lui seul à contrer cette forme d'exclusion aiguë. Les pouvoirs publics instaurent dès 1984 l'ASS, qui remplace l'aide au secours exceptionnel instituée en 1979, pour répondre aux situations de chômage de longue durée. L'ASS intervient comme un relais de l'assurance-chômage pour les demandeurs d'emploi en fin de droits qui justifient d'au moins cinq années d'activité salariée dans les dix ans précédant la fin du contrat. Mais ces dispositifs restent inefficaces, face aux situations d'exclusion de plus en plus importantes. Les durées de chômage s'allongent, le nombre de demandeurs d'emploi qui ne remplissent pas les conditions suffisantes pour accéder à l'assurance chômage augmente. La loi sur le RMI de 1988 marque une progression dans les politiques d'insertion en organisant les bases d'un service public de l'insertion à l'échelle départementale. Le RMI doit permettre à l'allocataire de compléter plusieurs types de minimas sociaux et de bénéficier ainsi d'un minimum de ressources et d'une protection sociale en cas de maladie. Le dispositif est remplacé en 2009 par le RSA, permettant de combiner les revenus du travail et ceux issus de la solidarité et de supprimer ainsi les « effets de seuil ». Ces différents types d'allocations ont été créés pour assister financièrement les personnes les plus en difficulté et faire barrage contre l'accumulation de facteurs (perte d'emploi, de logement, incapacité à rembourser les crédits) qui peuvent mener jusqu'à l'exclusion.

[163] AAH – *Allocation aux Adultes Handicapés.*

Les mesures d'assistance des politiques d'insertion cherchent également, au-delà des allocations versées, à garantir des droits aux individus tel que le droit au logement ou l'accès aux soins. Le droit au logement, inscrit dans la loi du 31 mai 1990, constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Deux mesures sont prises à l'issue de cette loi telles que le PDLPD[164] et le FSL[165] qui accordent des aides financières aux personnes en difficulté d'accéder à un logement. La loi Besson – modifiée par la loi du 5 mars 2007 – institue un droit au logement opposable créant une obligation de résultat à trouver un logement décent à ceux qui n'en ont pas. Le droit au logement devient un élément essentiel des politiques d'insertion, voire une obligation. Il permet à la personne en recherche d'emploi de bénéficier d'une adresse à laquelle elle peut être joignable, condition « matérielle » essentielle qui réduit le fossé qui les sépare du monde du travail.

La loi du 19 juillet 1998 renforce l'accès aux droits fondamentaux des personnes les plus en difficulté. Pour pallier les situations d'exclusion aussi complexes que diversifiées, la loi œuvre pour le droit au logement, la santé, l'éducation, la culture, la protection sociale mais aussi pour l'accès à l'emploi, la formation, le transport, les loisirs, la citoyenneté et contre le surendettement. En définitive, elle entend combattre l'ensemble des facteurs qui mènent de près ou de loin à l'exclusion sociale et professionnelle. Cette loi fut complétée en 1999 par la loi sur la CMU[166] comme prestation financière qui vise à garantir l'accès aux soins, le remboursement des soins, prestations et médicaments pour toutes personnes qui ne sont pas déjà couvertes par un autre régime d'assurance-maladie. L'égalité des chances est un des axes principaux de la loi de programmation pour la cohésion sociale de 2005 qui entend poursuivre les travaux entrepris autour du retour à l'emploi et de l'accès au logement.

Les politiques d'assistance, créées à l'origine pour venir en aide aux catégories de personnes pour éviter qu'elles ne basculent dans la pauvreté, n'ont pas été suffisantes pour répondre aux nouvelles formes d'exclusion apparues dans les années quatre-vingt. Le chômage de longue durée et les catégories de chômeurs s'élargissant de plus en plus ont contribué à une refondation des aides sociales, dont la loi sur le RMI en 1988 a profondément aidé à réformer l'ensemble des politiques d'insertion menées jusqu'alors. Ce nouveau dispositif a permis de faire évoluer les aides de protection sociale vers des schémas de politiques d'insertion davantage centrés sur l'individu : le traitement s'adapte en

[164] PDLPD – *Plan Département pour le Logement des Personnes Défavorisées.*

[165] FSL – *Fonds de Solidarité pour le Logement.*

[166] CMU – *Couverture Maladie Universelle.*

fonction de la situation sociale de la personne. Cet axe des politiques d'insertion constitue un ensemble de mesures nécessaires à la « reconstruction sociale » de l'individu, un pré-requis qui leur permet de mieux anticiper les démarches de recherche d'emploi.

1.2.2 Les mesures en faveur du retour à l'emploi

Les mesures favorisant le retour à l'emploi constituent le second « grand » axe des politiques d'insertion. Comme nous l'avons décrit précédemment, l'emploi reconnu et rémunéré s'avère être un rempart essentiel contre l'exclusion. C'est le travail qui permet à l'individu de répondre à ses besoins primaires en matière de nourriture, de logement, de soins, mais aussi d'accéder à des droits concernant la retraite ou les régimes de complémentaires santé. Les revenus issus de l'emploi représentent une part importante du revenu intégral du ménage, et donc l'enjeu pour les politiques d'insertion est aussi d'intervenir sur l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi. Les politiques en faveur du retour à l'emploi sont complémentaires aux politiques d'assistance et de lutte contre la pauvreté, même si ces dernières sont limitées pour ne pas concurrencer les mesures d'accès à l'emploi.

Pendant les Trente Glorieuses, la politique de retour à l'emploi est quasi inexistante parce que cette période se caractérise par une situation de plein-emploi. L'emploi garantit les revenus ainsi que l'accès à la protection sociale. C'est à partir des années soixante-dix et plus précisément au début des années quatre-vingt que de véritables politiques de retour à l'emploi vont se mettre en place, mettant en avant la formation professionnelle comme outil principal. Les restructurations industrielles, la hausse du chômage font prendre conscience que des catégories de populations de plus en plus larges restent en marge de l'activité salariée. Des mesures de soutien, de formation et d'activités vont être mises en place d'abord pour les jeunes, puis en faveur des « nouveaux pauvres », afin de faire face à l'avènement de la crise de l'emploi. L'intervention des politiques d'insertion de retour à l'emploi porte sur trois axes principaux : la formation professionnelle via l'alternance et les stages en entreprise ; l'embauche, pour les entreprises, de personnes en situation d'insertion via les contrats aidés exonérés de charges patronales ; enfin la création d'emplois d'intérêt général et d'insertion.

Les contrats aidés ont été créés dès 1977 et avaient pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en recherche d'emploi vers un emploi durable. Le

contrat aidé intervient comme un « entre-deux » entre les situations de formation et de qualification et l'activité professionnelle de l'entreprise. Des incitations à l'embauche sont proposées aux employeurs telles que l'exonération de charges patronales pour favoriser l'insertion des personnes les plus éloignées de l'emploi. Le contrat aidé n'a pas pour vocation à être durable, il n'est censé être qu'une étape dans le parcours d'insertion des personnes concernées. La multitude de contrats aidés créés depuis les années quatre-vingt, qui à ce titre comportent tous des dénominations différentes mais restent sensiblement sur les mêmes logiques, a conduit à la création d'un contrat unique d'insertion lors du Grenelle de l'insertion de 2008. Désormais, le CIE[167] s'applique aux emplois du secteur marchand et le CAE aux emplois du secteur non marchand. Les contrats aidés font l'objet de vives critiques au fur et à mesure que sont publiés les rapports d'évaluation, qui constatent qu'ils ne sont finalement qu'un moyen d'ajuster les politiques de lutte contre le chômage en fonction de la conjoncture.

La politique en faveur du retour à l'emploi s'est également appuyée sur un autre système, l'insertion par l'activité économique (IAE). Elle s'adresse à des publics qui connaissent des périodes de chômage de longue durée voire qui sont exclus du milieu du travail, et qui peuvent également se confronter à des difficultés d'insertion sociale. Ces personnes sont orientées et inscrites dans des structures qui leur proposent un parcours d'insertion par l'activité économique afin d'enclencher une nouvelle dynamique de (ré)insertion. De nombreux acteurs sont prescripteurs de ces parcours tels que les agences de travail temporaire, les entreprises d'insertion, les Missions Locales, les PLIE[168] et autres ateliers et chantiers d'insertion. La durée du contrat n'excède pas vingt-quatre mois et une convention est passée entre l'organisme à l'initiative du parcours et l'État. Durant la durée du contrat, les personnes suivant le parcours d'insertion par l'activité économique ont le statut de salarié. Elles bénéficient d'un accompagnement pour les orienter dans leur projet professionnel, pour les aider à réaliser des bilans professionnels de compétences, leur permettre d'accéder à une formation professionnelle ou de bénéficier d'une aide dans la recherche d'emploi.

La loi du 29 juillet 1998 marque une étape dans la mise en place de parcours d'insertion par l'activité économique. Elle fixe un cadre juridique général pour l'ensemble des structures initiatrices qui prévoit notamment un pilotage au niveau local du dispositif.

167 CIE – *Contrat Initiative Emploi.*

168 PLIE – *Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi.*

Cette action décentralisée donne davantage de responsabilités aux collectivités territoriales. Des mesures de soutien seront renforcées grâce à la loi de programmation pour la cohésion sociale de 2005.

Concernant le cas particulier des jeunes, ceux-ci sont pris en charge par les Missions Locales et les PAIO qui ont créées suite au rapport de Bertrand Schwartz de 1981. Celles-ci sont censées permettre aux jeunes de bénéficier d'une aide dans leurs parcours d'insertion. Pour eux, le stage – matérialisé par les TUC et les SIVP – est considéré comme l'outil principal de l'insertion. L'ambition des dispositifs mis en place est de mettre en avant la qualification et la formation professionnelle, cette dernière étant le moteur des politiques d'insertion qui leur sont destinées. Les principes de l'alternance et de la formation professionnelle sont ainsi privilégiés pour transmettre aux jeunes les valeurs de l'entreprise et faire en sorte qu'ils puissent développer leurs savoir-être et savoir-faire.

La politique en faveur de l'emploi intervient sur plusieurs axes à destination des deux publics visés. Elle tente de répondre individuellement à leurs besoins par un mode d'action adapté en matière de formation, de contrat et d'encadrement. L'objectif final est de permettre aux personnes concernées de retrouver un emploi stable, reconnu et rémunéré. Les dispositifs et les lois sont, certes, bel et bien énoncés, mais de nouvelles mesures et de nouveaux décrets sont toujours plus nombreux à venir contredire ou appuyer les actions menées dans le passé selon les gouvernements prescripteurs. Mais qu'en est-il de leur mise en œuvre sur le terrain ? Les textes politiques en matière d'insertion renseignent peu sur les moyens et sur les stratégies développées par les différents acteurs au niveau local. Depuis les lois sur la décentralisation de 1982, l'État s'est progressivement déchargé de la mise en œuvre de ses politiques d'insertion en matière de formation, conservant la gestion des aides et des dispositifs de retour à l'emploi. Chaque région ou département lancent ses propres chantiers d'insertion, énoncés par le même gouvernement, mais qui répondent à des modes d'organisation et d'adaptation appropriés à la situation économique du territoire. Aujourd'hui, l'heure est à la mobilisation et à la coordination de tous les acteurs capables d'apporter une aide aux personnes en difficulté. Cela constitue la principale ligne de conduite des politiques d'insertion en faveur du retour à l'emploi. Le Plan National d'Action pour l'Inclusion (PNAI), la loi de cohésion sociale qui a permis la création des Maisons de l'Emploi sont des exemples qui ont matérialisé la mise en réseau de différents partenaires qui ne possèdent pas les mêmes domaines de compétences mais qui, du fait de leur collaboration, apportent des solutions adaptées aux difficultés rencontrées par les

publics concernés.

2. L'INSERTION SUR LE TERRAIN : COORDONNER LES ACTIONS DES DIFFÉRENTS ACTEURS

Depuis la loi sur le RMI, qui a accéléré le processus de décentralisation de l'action de l'État vers les départements, les logiques de coordination entre acteurs de l'insertion font l'objet de bricolages et d'arrangements locaux, pourvu que les objectifs fixés à l'échelle nationale soient atteints. Comme le souligne Claude Dubar *« Les stratégies d'acteurs construisent des « mondes de l'insertion » permettant de coordonner des acteurs de l'entreprise, des intermédiaires de l'emploi, des partenaires éducatifs et des segments de jeunes socialement identifiables. Ces réseaux transversaux rassemblent des personnes qui partagent peu ou prou, les mêmes références, les mêmes conceptions du travail et de la formation, les mêmes expériences et qui déploient des stratégies plus ou moins bien coordonnées* » [C. Dubar, 2001, p. 33]. Les politiques d'insertion dictent les mesures à prendre afin de laisser suffisamment de marge aux collectivités territoriales pour se positionner et mettre en œuvre une véritable stratégie à l'échelle locale, dont les structures implantées sur le territoire sont les principaux acteurs et auteurs. À ce titre, c'est sur l'efficacité du travail fournit – en rapport avec les objectifs de l'État – qu'elles sont évaluées et qu'elles peuvent bénéficier ou non de son soutien. L'action publique se traduit par la mise en place de dispositifs ou d'institutions, mais leur véritable efficacité est le fruit d'une coordination cohérente entre les différents acteurs locaux. L'étendue des champs sur lesquelles interviennent les politiques d'insertion nécessite une coordination adaptée au terrain. Comme le décrit le chercheur en sciences humaines François Brun (2005), les approches et les moyens d'actions sont diversifiés, ils résultent à la fois d'une approche administrative qui suppose un découpage territorial de la commune à la région, d'une approche institutionnelle qui implique un cloisonnement de l'action des structures, et d'une approche individuelle qui tient compte de l'unicité et de la complexité des personnes concernées[169]. La démarche est de coordonner les actions et de trouver un ajustement cohérent entre les différents partenaires.

L'accompagnement individuel est aujourd'hui l'approche privilégiée des politiques d'insertion, pour être capable d'offrir un traitement personnalisé et adapté en fonction des attentes des personnes concernées. Toute la difficulté pour les acteurs locaux est de trouver

[169] F. Brun, « Santé et emploi : coordonner l'action locale », *in Connaissance de l'emploi*, n° 23, 2005.

un espace d'intervention qui n'empiète pas sur les compétences des autres partenaires, mais qui restreint le nombre d'interlocuteurs pour maintenir cette logique de proximité et éviter les situations d' « abandon ». François Brun oppose l'inefficacité des coordinations programmées de loin et de haut aux initiatives locales : *« (...) l'inventivité qui permet de surmonter les obstacles relève d'abord de l'initiative d'acteurs locaux en mesure de mobiliser des relais dans leurs réseaux pour la réalisation de leurs projets : comme ils se connaissent bien, l'identification de leurs points de friction et de convergence leur permet de dépasser plus rapidement l'étape des confrontations de points de vue et d'enclencher une dynamique au service des personnes »* [F. Brun, 2005, p. 4].

2.1 Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE)

Un des dispositifs qui s'intéressent à suivre la démarche collective et cohérente des acteurs de terrain, est la mise en œuvre des PLIE. Les PLIE ont été développés suite à une expérimentation menée en 1990 en partenariat avec les politiques publiques liées au retour à l'emploi. Ils s'inscrivent dans le cadre de la loi d'orientation relative à la lutte contre l'exclusion de 1998, comme des outils décentralisés qui œuvrent en faveur de l'insertion des personnes en difficulté : ils coordonnent et mobilisent les actions des différents acteurs présents sur un territoire (ANPE, Mission Locale, Mairie et associations) et garantissent un accompagnement individuel de proximité aux personnes concernées. Ils traduisent en quelques sortes de façon stratégique et concrète les mesures prises par les politiques d'insertion en remplissant un ensemble de fonctions et missions à l'échelle locale. Les PLIE ne sont pas uniformes, parce qu'ils sont construits sur mesure pour répondre aux besoins d'un territoire suite à un diagnostic préalablement établi. Le PLIE coordonne l'action des partenaires (politiques, sociaux, économiques et institutionnels) concernés par l'insertion et l'emploi sur un territoire donné et réunis autour d'un même projet.

2.2 Les Maisons de l'Emploi

Les PLIE ont été renforcés par la loi de programmation pour la cohésion sociale de 2005 qui a conduit à la création des Maisons de l'Emploi. Les Maisons de l'Emploi sont les lieux physiques où la politique d'insertion locale via les PLIE est appliquée. Elles sont mises en place sous la responsabilité des collectivités territoriales. Elles ont été créées afin de recenser l'ensemble des ressources humaines et institutionnelles propres à un territoire, d'anticiper les besoins locaux en matière d'emploi et de déclencher ou de mettre en place

les formations adéquates en conséquence. Elles rassemblent et associent des membres du service public de l'emploi (Pôle Emploi, DDTEFP[170]), mais aussi de manière non exclusive les Missions Locales, l'AFPA[171] et les PAIO. L'ensemble des partenaires est présent au sein d'une même structure juridique pour permettre aux personnes concernées de bénéficier de l'ensemble des acteurs, services et moyens (techniques et humains) susceptibles de leur apporter une aide dans leurs parcours d'insertion, création d'entreprise ou démarche de recherche d'emploi. Elles sont également pour les employeurs un outil de gestion de leurs ressources humaines, d'aide au développement, à la création ou à la reprise d'entreprise. À la fin de l'année 2008, 217 Maisons de l'Emploi étaient implantées sur l'ensemble du territoire français. Le regroupement et le travail en partenariat des différentes structures favorise la logique de proximité avec les individus, mais cela semble opposer deux dynamiques. Les Maisons de l'Emploi sont, certes, un nouvel outil permettant d'orienter la personne concernée dans son parcours professionnel, mais elles sont aussi et probablement un outil de contrôle supplémentaire qui ne laisse que peu de marge de manœuvre aux demandeurs d'emploi.

3. REGARDS CRITIQUES SUR L'INSERTION

Pour comprendre la notion d'insertion dans sa globalité, plusieurs dimensions sont à prendre en considération. Selon Claude Dubar (2001), l'insertion est à relier au déclin de l'apprentissage connu au cours du XIXe siècle ; au choix de prendre le système scolaire comme principal vecteur des politiques publiques pendant les Trente Glorieuses ; à la crise économique à partir de la fin des années soixante-dix qui va traverser toute la décennie suivante et qui, à ce titre, transformera profondément les modes de régulation du non-emploi grâce à la mise en œuvre de politiques d'insertion ; enfin, à la *« remise en cause, par les employeurs, des modalités de fonctionnement antérieur de la « qualification » au profit de nouvelles normes de recrutement fondées sur les compétences »* [C. Dubar, 2001, p. 26]. Ces quatre facteurs constituent les fondations des politiques d'insertion menées jusqu'ici et qui montrent l'étendue des terrains d'application et des entrées desquelles découlent les actions.

La notion d'insertion peut être prise sous différents angles. Selon Bertrand Bergier, *« elle prend de l'importance au début des années 80, au moment de la décentralisation et*

---

170 DDTEFP – *Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.*

171 AFPA – *Association pour la Formation Professionnelle des Adultes.*

de l'irruption du phénomène de « nouvelle pauvreté » (Serge Paugam, 1991). *Elle s'étend désormais au langage administratif, économique et universitaire »* [B. Bergier, 1996, p. 98]. Dans un article paru en 2005, le sociologue Serge Ebersold montre les logiques de cohérence des politiques d'insertion lancées depuis les années quatre-vingt, s'appuyant tantôt sur la formation, le projet ou l'activité économique, pour montrer l'adaptation des politiques d'insertion en fonction des métamorphoses que subit la société. Le chercheur associe les politiques d'insertion en faveur des jeunes et plus particulièrement les causes du chômage à leur manque de qualification à la sortie du système scolaire. La formation professionnelle est considérée au début des années quatre-vingt par les politiques d'insertion comme l'outil majeur pouvant pallier les inégalités face à l'emploi : *« À la fin des années 80, l'insertion continue d'être pensée comme l'amont de l'intégration (...) La formation reste un outil précieux, à condition d'être adaptée »* [R. Roche, 2000, p. 83]. Le milieu de l'entreprise intervient comme le lieu où les jeunes se responsabilisent, se développent professionnellement, ce qui encourage le système scolaire à s'adapter face aux évolutions économiques du marché. L'entreprise devient un espace moderne de développement, source de valeurs et modes de comportement nouveaux, qui s'oppose à un système éducatif jugé cloisonné et rigide, perçu comme l'une des principales causes de la hausse du chômage.

Le principe de l'alternance développé dans le rapport de Bertrand Schwartz en 1981 est censé constituer un nouvel espace intermédiaire entre les instances d'éducation et de formation et l'entreprise. Il doit permettre au jeune « inséré » dans l'entreprise de développer de nouvelles compétences professionnelles que l'école ou les organismes de formation sont incapables d'inculquer. Les structures de gestion du chômage des jeunes telles que les Missions Locales ou les PAIO sont également appelées à recentrer leur action par rapport aux compétences des jeunes, et établir une pédagogie par objectif en vue de formuler un « projet professionnel » tenant compte de leurs atouts et de leurs faiblesses. L'entreprise devient le pilier d'ajustement des formations initiales qui doivent adapter leur contenu en fonction de l'organisation du marché du travail. Cela bouleverse profondément les perspectives éducatives mises en place auparavant, selon Serge Ebersold, qui conclut sur cette période sur le fait que *« Si l'on excepte les stages qualifiants, les mesures proposées à cette période visent essentiellement une amélioration de leurs connaissances [des jeunes] des modes d'organisation du travail, un renforcement de leur aptitude à se positionner professionnellement, l'accès à des formations qualifiantes »* [S. Ebersold, 2005, p. 111]. Les stages d'orientation et d'insertion apparaissent comme des outils que les

jeunes doivent s'emparer, afin d'acquérir une certaine stabilité et un équilibre personnel qui a pu être perturbé, en vue de construire leur propre projet professionnel.

Dans le milieu des années quatre-vingt, l'apparition de la « nouvelle pauvreté » due à la crise de l'emploi et à l'extension de la durée de chômage qui touche à présent les adultes, va faire émerger de nouveaux outils de lutte contre la précarité. Le chômage – encore selon Serge Ebersold – est la contrepartie d'un processus de modernisation de la société qui laisse de côté les moins qualifiés même aptes physiquement. En s'appuyant sur les propos de Soisson, De Martel et Rémond (1986), Serge Ebersold nous explique que les dispositifs d'insertion doivent désormais *« s'adapter à la diversité croissante des profils et des situations et d'intégrer les exigences des milieux économiques (...) Les dispositifs d'insertion sont désormais associés à des mesures d'accompagnement mobilisant activement l'initiative privée (secteur associatif, entreprises, etc.) autour des inconvénients occasionnés par la flexibilisation du marché du travail »* [*Ibid.*, p. 113]. Les situations de chômage apparaissent comme des périodes de reconstruction personnelle et professionnelle où le temps est investi afin que la personne s'adapte aux exigences et aux fluctuations du marché du travail. À cette époque, la formation professionnelle apparaît toujours comme l'outil essentiel permettant de réduire l'éloignement des personnes avec le monde de l'entreprise. En adaptant les dispositifs d'insertion aux exigences du marché du travail, les formations qualifiantes ne sont plus antérieures à l'emploi mais se basent sur l'offre de travail des entreprises. Le principe de l'alternance appuie ce phénomène : *« cette dynamique renverse la logique habituelle formation-entreprise ; c'est en fait à partir des situations concrètes proposées par les entreprises que seront élaborés les démarches et les contenus de formation, ceux-ci devant être adaptés aux bénéficiaires »*[172]. Cette reconfiguration de l'insertion n'est pas sans poser question sur la valeur de la formation qui, désormais, ne se formalise qu'à partir des attentes des entreprises. Selon Simon Wuhl, les mesures d'insertion deviennent dépendantes de l'orientation choisie par les entreprises : *« l'insertion réalisée à l'aide de contrats en alternance dans l'entreprise se limite à une simple subordination de la transmission des savoirs aux besoins immédiats de la production, sans impact, en retour, de la formation dispensée sur les contenus du travail. Dès lors, cette pratique met en jeu une interaction faible, à sens unique de la production vers la formation, bien que l'insertion se déroule dans le cadre de l'entreprise »*[173].

---

172 Ministère des Affaires Sociales et de l'Emploi, circulaire DE / DFP n°87 / 3 du 20 juillet 1987 concernant l'extension des formations au bénéfice des chômeurs de longue durée.

173 S Wulh, *Quelle politiques d'insertion ? La relation insertion / production*, [en ligne], site personnel de Simon Wuhl, [consulté le 14.09.2009], disponible sur : http://www.simonwuhl.org/5.html

À partir de la deuxième moitié des années quatre-vingt, le travail devient donc le pilier autour duquel s'articulent les contenus de formation. Le stage effectué en entreprise doit être vecteur de formation pour la personne bénéficiaire et de projet professionnel pour regagner un emploi reconnu et rémunéré. La qualité du suivi et de l'accompagnement assurée par la personne-ressource est un élément essentiel améliorant l'efficacité du parcours d'insertion. L'accompagnement individualisé permet ainsi de repérer et de valider les compétences et savoirs-faire de la personne en insertion pour la construction d'un projet professionnel adapté à ses caractéristiques et à ses attentes : *« La notion de projet acquiert ainsi un caractère normatif à partir duquel s'apprécie la capacité des populations à lire l'organisation et à se positionner socialement, s'appréhende leur adaptabilité professionnelle et, corrélativement, se mesure leur distance à l'emploi »* [S. Ebersold, 2005, p. 115]. Selon Serge Ebersold (2004), le travail d'insertion doit tenir compte des modes d'organisation du marché du travail, des représentations que se font les bénéficiaires du monde du travail et de ses relations, de leur motivation et de leurs caractéristiques sociales, intellectuelles, physiques[174]. L'insertion se trouve au croisement de tous ces éléments, ce qui rend l'action plus ou moins efficace en fonction des publics. Pour certains, l'insertion n'est qu'une période limitée dans le temps, pour d'autres, qui accèdent aux formules les moins reconnues socialement et professionnellement, une période longue et pénible pouvant les maintenir dans une situation précaire éloignée de la logique salariale.

À la fin des années quatre-vingt, le travail d'insertion entretient une étroite relation avec la question de la cohésion sociale, caractérisée par une mise à l'écart de l'activité salariée de tranches de populations de plus en plus vulnérables, victimes de la crise de l'emploi et de l'allongement des durées de chômage. Le RMI apparaît comme le dispositif permettant de pallier les modes d'indemnisation du chômage « traditionnels » destinés à une population identifiée mais jugée incapable de se protéger et de faire face à la montée en puissance de la « nouvelle pauvreté ».

La question de l'accès et de l'accompagnement à l'emploi n'est plus la seule trajectoire adoptée dans les parcours d'insertion : restaurer le lien social apparaît désormais comme une solution complémentaire permettant aux plus démunis de s'impliquer et de participer à la vie collective, sociale, économique et politique afin qu'ils s'engagent dans des dynamiques de « réaffiliation sociale ». Dans les dispositifs d'alternance, les situations

---

[174] S. Ebersold, « L'insertion ou la déligitimation du chômeur », *in Représentations du monde social*, Actes de la recherche en Sciences Sociales, n° 154, 2004.

d'accompagnement amorcent l'individualisation des pratiques qui vise à responsabiliser le bénéficiaire en l'incitant à s'impliquer personnellement dans son parcours d'insertion. En d'autres termes, les politiques d'insertion ont pour objectif de rendre acteur l'individu et de refuser toute forme de passivité. Cette mesure se matérialise notamment grâce au développement de procédures de bilan tels que les APP[175] ou les portefeuilles de compétences qui renseignent l'individu sur sa situation personnelle et professionnelle ainsi que sur l'environnement économique et social du territoire dans lequel il se trouve. Pour les acteurs de l'insertion, l'individualisation des pratiques demande une adaptation perpétuelle et la mise en place d'un traitement spécifique en fonction des caractéristiques de la personne, mais aussi des phases de négociation avec les entreprises afin d'établir le parcours d'insertion le plus approprié et le plus bénéfique possible. Cela demande une organisation au niveau local des organismes partenaires afin qu'ils coordonnent leurs actions au mieux au service du bénéficiaire. L'objectif est d'apporter à l'individu l'ensemble des ressources susceptibles de l'aider dans son parcours d'insertion : *« L'exigence de personnalisation, comme celle d'interinstitutionnalité infère la cohérence de l'action publique à l'inventivité des acteurs locaux, à leur esprit d'initiative, à leur sens des responsabilités »* [*Ibid.*, p. 120]. En s'appuyant sur les travaux de Kokosowski (1993) et Ion (1990), Serge Ebersold avance que le travail d'insertion tel qu'il est défini par la société exige désormais une prise d'initiative des professionnels de l'insertion afin qu'ils adaptent les parcours en fonction des contraintes économiques territoriales tout en invitant les personnes concernées à se responsabiliser davantage.

Au début des années quatre-vingt-dix, les pratiques d'insertion ne s'orientent plus uniquement vers le retour à l'emploi. L'ensemble des activités (artistiques, culturelles, sportives) capables de resocialiser la personne entre désormais dans le champ de l'insertion[176]. Pour les professionnels, ces nouveaux modes d'intervention nécessitent une extension de leurs compétences : *« Ainsi redéfinie, elle [l'insertion sociale] autorise une extension indéfinie du domaine de compétence des inséreurs : « insertion par le sport », « les loisirs », « le théâtre », « l'économie », « le travail » (...) »* [G. Mauger, 2001, p. 11]. L'accroissement des situations d'exclusion est lié à un recrutement exigent et une sélection rigoureuse des candidats à l'embauche de la part des entreprises, afin qu'elles deviennent plus compétitives face à leurs concurrents. Comme le souligne le sociologue Simon Wuhl,

---

175 APP – *Atelier de Pédagogie Personnalisée.*

176 La loi du 29 juillet 1992 est formelle sur la nature des actions d'insertion : *« toutes les activités à même de mobiliser l'individu et de contribuer à sa resocialisation, qu'elles soient de loisirs, culturelles, ou sportives, qu'elles favorisent l'accès au logement ou l'amélioration de l'habitat ou qu'elles contribuent à la sauvegarde et à l'amélioration de l'état de santé »*.

« En France spécialement dans un contexte de chômage grandissant, consécutif depuis la fin des années 70 à l'instabilité de la conjoncture, les employeurs ont développé des pratiques systématiques de « surqualification à l'embauche ». Une partie des moins qualifiés se voit ainsi reléguée vers le chômage de longue durée, ou plus généralement, vers le chômage ou la précarité d'exclusion »[177]. Cette pratique de la part des entreprises consolide la précarité des demandeurs d'emploi et les phases de chômage de longue durée en installant encore un peu plus l'exclusion et la « nouvelle pauvreté ».

Le début des années quatre-vingt-dix voit désormais en l'insertion par l'activité économique un nouveau mode de traitement du non-emploi. L'accent est par conséquent porté sur le soutien aux entreprises, la création d'activité économique telle que l'aide aux demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise, la création d'emploi ou encore les dispositifs alternatifs au salariat comme l'emploi marchand aidé. L'insertion a pour moteur l'initiative et l'innovation économique, ainsi les dispositifs d'insertion se doivent de développer des formes de travail appropriées au profil des personnes concernées. Les politiques d'insertion voient dans l'économie un nouveau moyen de réaffilier les personnes les plus en difficulté, en se reposant sur les initiatives locales qui elles seules sont en mesure de repérer les secteurs porteurs et les entreprises qui expriment des besoins de recrutement. Le financement des projets et les conventionnements des actions dépendent de la capacité des structures à répondre aux besoins locaux. Le besoin local devient le moteur principal des politiques, quitte à réorganiser l'activité et les actions des partenaires locaux pour répondre au plus près aux situations liées aux territoires. Pour optimiser les parcours et répondre au plus près aux attentes des populations concernées, les politiques d'insertion préconisent aux professionnels une individualisation de l'accompagnement et des pratiques. Le travail d'insertion n'est plus seulement un processus à mettre en place ou un parcours à construire, il devient une offre à satisfaire en fonction des contraintes économiques et sociales des territoires.

Au fil des années, les points d'appui des politiques se sont diversifiés, privilégiant tantôt la formation professionnelle, l'alternance ou les besoins des entreprises. Néanmoins, l'insertion constitue toujours cet espace occupé par des populations qui expriment des difficultés à renouer avec l'emploi, dans lequel se coordonne un ensemble de structures qui constituent un réseau et qui cherchent progressivement à trouver les solutions pour répondre au plus près aux fluctuations du marché. Les mesures de retour à l'emploi se

---

[177] S Wulh, *op. cit.*

couplent aux mesures d'assistance et de droit au logement, d'accès aux soins afin de pallier les éventuels « glissements » des populations les plus fragiles en leur affirmant *« leur appartenance à la collectivité en leur accordant, même si c'est dans des conditions particulières, les mêmes biens sociaux qu'à tout un chacun et en les impliquant dans les processus entrepris »* [S. Ebersold, 2005, p. 126]. D'un espace géré par l'État au début des années quatre-vingt, il revient aux populations concernées de se responsabiliser et de gérer leur propre parcours en mobilisant les ressources auxquelles elles ont accès tout en bénéficiant du soutien et des conseils des professionnels locaux. Le champ de l'insertion s'est progressivement étendu à plusieurs types de catégories de personnes, de celles peu éloignées de l'emploi mais qui se situent dans une situation précaire, à celles que l'on considère comme les « nouveaux pauvres » et qui vivent des phénomènes de vulnérabilité durables et difficilement surmontables. En adoptant le modèle de l'entreprise comme vecteur de nouvelles politiques d'insertion – le système scolaire étant jugé à partir du milieu des années quatre-vingt comme archaïque voire comme l'une des principales causes de la hausse du chômage – l'action publique voit à travers l'insertion un objectif d'efficacité et une obligation de résultat qui peuvent de ce fait contribuer à exclure davantage les moins qualifiés. Comme le conclut Serge Ebersold, *« l'ambition d'intégration du modèle salarial a cédé la place à celle de participation et d'implication du modèle entrepreneurial. Le mythe du progrès, incarné par l'État, s'est trouvé remplacé par celui du projet dont l'individu est le seul dépositaire »* [*Ibid.*]. Les populations concernées se doivent d'adopter les valeurs et les normes sociales, comportementales, morales et culturelles – matérialisées sous la forme de compétences – véhiculées par l'entreprise pour avoir une chance de retrouver une place de salarié.

En définitive…

Le terme d'insertion pourrait se résumer comme une interface, un espace dans lequel des acteurs coordonnent leurs actions en construisant des passerelles entre ce qui relève de la formation et de la qualification, et ce qui constitue le marché du travail. L'insertion n'est pas univoque, elle regroupe nombre de dispositifs, d'institutions, de mesures qui ont pour objectif d'appliquer autant de traitements spécifiques qu'il existe de profils de personnes concernées. La pluralité des publics auxquels elles s'adressent aujourd'hui fait qu'elles ne peuvent uniformiser les approches et les parcours. Des jeunes aux personnes en situation de handicap, des populations en situation précaire aux plus marginales, les outils et moyens d'intervention doivent être adaptés en fonction des caractéristiques et des attentes des publics afin qu'ils puissent bénéficier d'un

accompagnement approprié à leur projet professionnel. De la formation dans les années quatre-vingt à l'insertion par l'activité économique à partir du début des années quatre-vingt-dix comme piliers des politiques de retour à l'emploi, les entrées se sont multipliées rendant l'action publique parfois confuse. L'entreprise est devenue au fil des années l'élément majeur autour duquel les politiques de retour à l'emploi – et plus particulièrement dans le domaine de la formation – se sont organisées, tendant à mettre en adéquation les projets professionnels des personnes concernées avec les fluctuations du marché. Pour un meilleur ajustement des politiques d'insertion vis-à-vis des besoins locaux, les lois de décentralisation de 1982 ont donné davantage de responsabilités aux régions, aux départements et aux collectivités locales pour mettre en œuvre des plans et des dispositifs d'insertion adaptés à la situation économique du territoire. Cette décentralisation, et par la même occasion ce désengagement progressif de l'État, n'est pas sans une remise en question de la légitimité de l'action publique en faveur des demandeurs d'emploi. L'insertion des personnes en difficulté fait aujourd'hui l'objet d'arrangements locaux entre les structures et les entreprises existantes sur un territoire donné. La visibilité de l'État se matérialise par la mise en place des Maisons de l'Emploi, qui relèvent cependant d'une initiative locale puisque c'est la collectivité qui décide ou non de son implantation.

En définitive, pour donner une définition globale à la notion d'insertion, nous pourrions reprendre celle proposée par Bordigoni, Demazière et Mansuy (1994) qui regroupe bien l'ensemble des éléments qui la compose : *« processus construit dans lequel sont impliqués des acteurs sociaux et des institutions (historiquement construites), des logiques (sociétales) d'action et des stratégies d'acteurs, des expériences (biographiques) sur le marché du travail et des héritages socio-scolaires »* [M. Bordigoni, D. Demazière & M. Mansuy, 1994].

4. UNE PALETTE DES DISPOSITIFS D'INSERTION EN BRETAGNE

La région Bretagne a lancé le 15 juin 2006 sa « stratégie régionale emploi-formation » qui propose les mesures à mettre en œuvre en matière de formation jusqu'en 2010. Pour exercer ses nouvelles compétences – suite à la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales – la région Bretagne a souhaité mettre en place cette stratégie pour aborder tous les dispositifs et mesures d'accès et de réussite en formation et y apporter davantage de cohésion. Elle a pour cela consulté différents partenaires

(DRTEFP[178], Conseils généraux et partenaires sociaux) en les associant à sa démarche afin de repérer les principales préoccupations liées au territoire et orienter des chantiers en conséquence. La stratégie régionale emploi-formation informe sur les orientations stratégiques et la gouvernance régionale, sur les différents plans d'action qui constituent la stratégie (schéma d'action des collèges et lycées, plans de développement de la formation professionnelle, de l'enseignement supérieur, de l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement), grâce à une politique de solidarité misant sur la collaboration des entreprises pour des emplois de qualité et un développement durable du territoire. Cette stratégie, qui mobilise la moitié du budget régional, cherche à développer la formation pour l'emploi en l'adaptant aux secteurs économiques ancrés sur le territoire (en priorité l'industrie agroalimentaire, la construction et la réparation navale, l'industrie automobile, le secteur des TIC[179]) et ceux qui sont émergents (biotechnologies, éco-construction, énergies renouvelables, le nautisme, les services à la personne, la culture, le tourisme).

Plusieurs actions sont mises en œuvre pour favoriser la formation et l'insertion des populations. La région souhaite premièrement assurer la réussite des lycées en portant une attention particulière sur la qualité de la formation initiale en améliorant notamment les conditions d'accueil, d'enseignement et de sécurité des élèves, et en rénovant les équipements et les services assurés au sein des établissements. Cette initiative a pour but d'améliorer les conditions de vie des établissements scolaires pour offrir une qualité de formation initiale optimale aux personnes concernées. Pour faciliter l'accès à l'information et orienter les publics dans la formation tout au long de la vie, la région Bretagne a développé un réseau de MFP[180], souvent associé aux Maisons de l'Emploi[181], pour une meilleure articulation des organismes face aux réalités des territoires. Le réseau des MFP compte cinq partenaires régionaux dont le Pôle Emploi, le Rectorat (réseau des CIO[182]), l'Association Régionale des Missions Locales, le Fongécif Bretagne et le CRIJ[183].

La région Bretagne souhaite par ailleurs valoriser l'apprentissage en favorisant l'alternance centre de formation / entreprise pour une meilleure insertion des personnes

---

178 DRTEFP – *Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.*

179 TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

180 MFP – *Maison de la Formation Professionnelle.*

181 Il existe en Bretagne 16 maisons de l'emploi réparties sur l'ensemble du territoire en septembre 2009. Cf. la liste des structures [en ligne, consulté le 16.09.2009], disponible sur : http://www.ville-emploi.asso.fr/

182 CIO – *Centre d'Information et d'Orientation.*

183 CRIJ – *Centre Régional d'Information Jeunesse.*

concernées. Pour ce faire, elle participe au fonctionnement de 43 CFA[184], à l'aménagement des établissements et à l'équipement pédagogique. Elle développe également des aides aux personnes concernées (à l'équipement et à l'hébergement) ainsi qu'une bourse d'accès à la qualification. Le développement de l'apprentissage se traduit également par une aide aux entreprises dans le recrutement et l'accompagnement d'apprentis dans la formation. Suite à la loi de modernisation sociale votée en 2002, la région Bretagne accompagne également les personnes dans leur VAE[185] pour faire reconnaître, grâce à une certification, une expérience professionnelle d'au moins trois ans (salariée, non salariée ou bénévole). Un chèque validation est proposé au demandeur d'emploi pour l'accompagner dans sa démarche.

Enfin la formation continue tout au long de la vie constitue un élément majeur puisque la région tient la responsabilité de la formation professionnelle des jeunes et des adultes. Elle finance un ensemble de formations continues et d'aides individuelles (par exemple : chèque formation, chèque force, chèque reconversion) pour accompagner les demandeurs d'emploi et les populations concernées dans leurs parcours d'insertion. Un Programme Régional des Stages (PRS) est constitué en partenariat avec les organismes de formation présents sur le territoire qui est mis à jour chaque année. Ce programme est proposé aux personnes souhaitant suivre une formation continue. Il tient compte des réalités économiques du terrain et propose un ensemble de stages en alternance du niveau 6 (niveau troisième) au niveau 1 (l'équivalent de bac+4 et plus). Les formations suivies par les personnes débouchent sur un diplôme ou un certificat professionnel. Les personnes engagées dans un dispositif de formation continue sont encadrées par un dispositif mis en place par la région et qui propose plusieurs types de prestations pour aider les populations concernées dans leur parcours d'insertion.

4.1 Le Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle (DRIP)

Le DRIP accompagne les demandeurs d'emploi et les jeunes à partir de seize ans sous certaines conditions[186] en amont de la qualification professionnelle, pour répondre au mieux à leurs besoins et les aider à se construire un projet professionnel en concordance

[184] CFA – *Centre de Formation et d'Apprentissage.*

[185] VAE – *Validation des Acquis de l'Expérience.*

[186] Les conditions d'entrée en formation sont énoncées dans le guide du stagiaire du DRIP [en ligne, consulté le 16.09.2009], disponible sur : http://www.bretagne.fr/internet/upload/docs/application/pdf/2009-06/guide_du_stagiaire_-_drip.pdf

avec leurs potentialités et les réalités économiques du terrain, jusqu'à la qualification et le retour à l'emploi. Le DRIP propose quatre types de prestations de formation comme la Prestation Préparatoire à l'Emploi (PPE), capable d'aider la personne à repérer ses atouts et faiblesses pour un futur emploi, d'identifier les éventuelles difficultés qu'elle pourrait rencontrer dans son parcours d'insertion (par exemple liées à la lecture, à l'écriture, à des notions de calcul) et de présenter les différentes étapes du parcours ; la Prestation d'Orientation Professionnelle (POP), qui aide les personnes avec ou sans expérience professionnelle en alternant périodes de stages dans différentes entreprises et prise de recul et de réflexion en vue de faire émerger et de consolider le projet d'orientation professionnelle ; la Prestation d'Amélioration de l'Expression Écrite et Orale (PAEEO), qui accompagne les personnes dans l'apprentissage de la langue française, qui constitue un des atouts majeurs pour accéder à l'emploi. Cette prestation combine en simultané période d'apprentissage et temps de travail sur le projet professionnel ; enfin la Prestation de Pré-professionnalisation Sectorielle (PPS), qui accorde une large place aux stages en entreprise. Elle tente de finaliser le parcours d'insertion en inculquant à la personne les savoirs de bases qui lui serviront à développer ses compétences. Les prestations proposées par le DRIP sont complémentaires, elles peuvent faire l'objet d'un parcours pour les personnes les plus en difficulté ou être suivies individuellement.

4.2 La formation à distance

La région a mis en place un réseau favorisant la formation professionnelle à distance. Il peut être utilisé à la fois par les personnes en formation, les entreprises, les organismes de formation qui peuvent avoir accès à du contenu pédagogique en ligne. Plusieurs dispositifs sont nés de cette initiative, par exemple les P@T[187], permettant aux personnes souhaitant se former à distance d'accéder aux outils tout en bénéficiant de l'accompagnement d'un animateur. Les EPN[188] sont un des supports de développement des P@T. Le portail régional de la FOAD[189] Skoden, propose aux entreprises, formateurs, professionnels de l'insertion ou organismes publics un accès à des ressources concernant la formation à distance, les retours d'expériences, les liens utiles en rapport avec la FOAD ou les usages d'Internet dans le domaine. D'autres outils comme le campus numérique des

[187] P@T – *Point d'Accès à la Téléformation*. Il existe en Bretagne 45 points ou antennes d'accès à la téléformation réparties sur l'ensemble du territoire en septembre 2009. Cf. la liste [en ligne, consulté le 16.09.2009], disponible sur : http://www.gref-bretagne.com/Public/rubriques_publiques/identifier_les_resea/pt/view

[188] EPN – *Espace Public Numérique.*

[189] FOAD – *Formation Ouverte et A Distance.*

universités bretonnes, qui permet de découvrir l'offre de formation à distance des universités ou les ENT[190] au service de l'enseignement, sont également développés. Les ENT prévoient de rendre accessible à tous les acteurs de la vie éducative (parents, élèves, enseignants, personnel d'éducation ou administratifs) les services en lien avec la vie scolaire (emplois du temps, ressources pédagogiques, forums de discussion) via un portail.

Le GREF, portail d'information sur la formation professionnelle et l'emploi, est chargé, sur demande du Conseil régional, d'apporter les éclairages et les diagnostics sur la stratégie régionale emploi-formation mise en place en Bretagne. Il édite régulièrement des rapports d'activité sur l'insertion en Bretagne au fur et à mesure que les dispositifs se mettent en place, et rend compte des différentes évaluations ou enquêtes quantitatives menées annuellement. Le portail met à disposition des ressources aux populations concernées en les informant sur les structures à solliciter en cas de demande de formation, sur les stages proposés et sur les orientations politiques prises par le Conseil régional en matière de formation professionnelle et d'emploi.

[190] ENT – *Environnement Numérique de Travail.*

PARTIE 2

Concepts mobilisateurs

INTRODUCTION

***

Après avoir présenté quelques points de repères, il est temps de resserrer le questionnement afin de constituer un objet de recherche. Les notions que nous avons discutées dans la première partie sont vastes, polysémiques, elles se réfèrent à des paradigmes différents, il est donc utile de spécifier un fil conducteur. Quel lien établir entre ces différentes notions et concepts, quelle dialectique les unit ? Aujourd'hui, les TIC[191] prennent une place importante dans les manières d'échanger, de communiquer, de s'informer, de partager, de travailler, de participer... Les mots ne manquent pas, et il est courant d'entendre dire que les personnes qui n'utilisent pas les outils numériques aujourd'hui sont de plus en plus menacées d' « exclusion numérique ». Encore une expression « valise » que nous nous empresserons d'écarter, tant elle n'apportera pas grand-chose de plus au débat. Que veut dire être « exclu numérique » : ne pas avoir accès aux TIC ? Ne pas les utiliser ? Ne pas être équipé ? Les lignes entre inclus et exclus numériques ne sont pas clairement définies et ne le seront probablement jamais, probablement parce que certaines personnes font le choix de ne pas utiliser ces outils et ne se sentent pas exclues pour autant. L' « exclusion numérique » se réfère à une norme, celle-ci permet entre autre de montrer du doigt ceux qui ne possèdent pas le dernier téléphone portable – qui n'est d'ailleurs plus un téléphone mais un véritable objet narcissique – et fait passer pour « désuètes » les personnes qui ne possèdent pas de télévision à écran plat, d'ordinateur ou de connexion à Internet à domicile : comme si aujourd'hui, la valeur de l'Homme était inhérente à l'équipement en technologies numériques. Il est facile de

[191] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

schématiser, mais il certain que les personnes qui restent injoignables au bout d'une journée parce qu'elles ne possèdent pas de téléphone portable, ou n'ont pas répondu à un courrier électronique instantanément ne sont plus considérées comme des victimes, mais comme des coupables : la société condamne implicitement le non-équipement et le non-usage. Pour y remédier, les pouvoirs publics sont prêts à tout : diffuser, inonder de technologies toutes les sphères de la vie sociale et professionnelle. La vitrine numérique est quelque chose à prendre au sérieux pour se défendre de la guerre économique et compétitive entre les pays développés. Mais si la question de l' « exclusion numérique » n'est pas l'objet premier de cette recherche, quel phénomène de société – et d'actualité – mettre en lien avec cette nouvelle vision de la société de l'information et de la connaissance que l'on cherche à nous imposer ?

L'exclusion peut s'appréhender de différentes manières, comme nous l'avons vu, mais l'objet véritable de l'exclusion n'est-il pas la privation[192] ? Il n'est rien de plus « excluant » lorsqu'on cherche à rejoindre un groupe, à exercer une pratique, à vivre selon un mode vie, et que la société nous en prive parce qu'elle ne nous en donne pas les moyens, ou pire, qu'elle est structurée de façon à ce que l'on soit maintenu à une place en-dessous de celle que l'on juge mériter. Nous faisons ici référence aux catégories de populations de plus en plus nombreuses aujourd'hui qui se trouvent « disqualifiées » sans qu'elles n'aient eu le temps ni les moyens de réagir. La précarité, le chômage, la pauvreté, sont autant de notions qui font écho lorsqu'on parle d'exclusion sociale. Pour les personnes qui en font l'expérience, la requalification constitue un véritable parcours du combattant. Au-delà des dispositifs d'insertion et de retour à l'emploi proposés, les personnes concernées sont aujourd'hui invitées à respecter scrupuleusement un certain nombre de normes et de procédures et à engager des démarches de plus en plus médiatisées par l'usage des TIC : inscription par Internet via le site du Pôle Emploi, consultation des offres d'emploi, dépôt de CV[193] en ligne, régularisation des situations, recherche de formations... Il est aujourd'hui nécessaire d'avoir accès aux TIC lorsque nous sommes confrontés à cette situation, or tout le monde n'est pas équipé et ne possède pas les compétences pour les utiliser.

L'implantation des EPN[194] a été l'une des réponses données pour permettre à tout un chacun d'avoir accès et de se sensibiliser aux TIC. Ils ont en commun ce projet de répondre

---

[192] Nous reviendrons sur cette notion de privation lorsque nous évoquerons l'approche d'Hannah Arendt dans le chapitre six de cette partie.

[193] CV – *Curriculum Vitae.*

[194] EPN – *Espace Public Numérique.*

au défi de la « fracture numérique », en mettant en place des actions autour des outils numériques suffisamment larges pour répondre à l'ensemble des attentes des usagers. Qu'en est-il donc de l'usage de l'EPN pour les personnes en situation d'exclusion sociale et / ou professionnelle ? Si elles sont présentes dans les EPN, quelles sont les motivations qui les poussent à fréquenter de tels espaces qui n'ont pourtant pas comme projet principal l'insertion ou le retour à l'emploi ? Comment s'approprient-elles ces espaces, quelles pratiques et stratégies s'y développent qui leur permettent de répondre à leurs besoins ? Répondre à ces interrogations nécessite de mobiliser plusieurs concepts qui permettront d'installer ce travail de recherche. Premièrement, pour identifier un public en situation d'exclusion sociale, nous avons mobilisé le concept de la « disqualification sociale » de Serge Paugam (1991). L'exclusion étant une notion large, polysémique, nous avons dû recentrer notre approche autour d'un type de public afin d'observer leurs usages et leurs pratiques effectives dans les EPN. Deuxièmement, nous présenterons le concept d'espace public de Jürgen Habermas (1978), afin d'analyser de quelle manière les « disqualifiés sociaux » s'approprient ces espaces – a priori écartés de tout projet autour du retour à l'emploi et de la requalification sociale – et d'introduire les notions d' « inclusion numérique » et d' « empowerment » pour identifier quelles stratégies ils mettent en œuvre pour faire face à un système français d'insertion et de retour à l'emploi normé, procédural voire stigmatisant. Introduire des TIC lorsqu'on parle du traitement de la pauvreté ou de l'exclusion sociale met en lumière un certain nombre d'éléments d'un point de vue sociologique et psychologique. Ce travail de recherche tentera d'apporter des éléments de réponse sur les manières dont les « disqualifiés sociaux » s'approprient ces espaces pour répondre au plus près à leurs besoins individuels de requalification sociale et professionnelle. Nous tenterons de mettre en avant en quoi ces lieux d'accès aux TIC, de rencontre, de partage et d'entraide entre usagers, censés être libérés de tous projets liés à l'action sociale, apparaissent comme des facteurs importants qui favorisent les pratiques émancipatrices des personnes en situation de disqualification sociale.

CHAPITRE 5

***

La disqualification sociale

L'exclusion, comme nous l'avons soulignée dans la partie précédente, est une vaste notion qui prend des formes différentes selon les époques et les sociétés. Afin de porter une réflexion plus approfondie sur cette notion « valise », qui s'applique à autant de situations qu'il existe de pratiques déviantes, de personnes jugées « hors-normes » ou de territoires isolés, plusieurs chercheurs ont conceptualisé la notion d'exclusion. Parmi eux, Serge Paugam (1991) et son concept de la « disqualification sociale » a été celui qui a retenu notre attention pour mener ce travail de recherche. Notre choix s'est arrêté sur ce concept parce que les axes autour desquels le chercheur a élaboré ses catégories sont des éléments observables dans le cadre des EPN : le rapport à l'emploi à travers l'observation des activités de recherche d'emploi, d'e-administration avec les services d'action sociale, les liens sociaux qui se créent avec l'animateur et entre les usagers sont des moyens de repérer les publics susceptibles d'entrer dans les catégories propres au concept de la disqualification sociale. À travers son étude, Serge Paugam a identifié trois catégories de disqualifiés sociaux, en fonction du rapport qu'ils entretenaient avec les services d'action sociale ; elles correspondent à trois phases du processus de la disqualification sociale. Chaque catégorie révèle une carrière, une expérience, un parcours vécu et raconté par les personnes rencontrées. Étudier la disqualification sociale, selon ce chercheur, c'est étudier la diversité des statuts qui définissent ces personnes, leurs identités personnelles et les rapports sociaux qu'elles entretiennent avec autrui.

Pour identifier un public en situation d'exclusion et constituer son champ d'étude,

Serge Paugam fait le choix d'observer *« les populations reconnues comme étant en situation de précarité économique et sociale et désignées comme des « clientèles » par les services d'action sociale »* [S. Paugam, 2000, p. 25]. Le concept de la disqualification sociale renvoie, selon le chercheur, à la logique de la désignation, de l'étiquetage et de ses effets sur le plan identitaire, par l'effet de stigmatisation des populations que provoque leur relation avec les services sociaux. Cette prise en charge matérialise la dépendance que les personnes interrogées ont vis-à-vis d'eux, ce qui renforce le sentiment d'être « en marge » ou en position d' « infériorité sociale ». Pour analyser et comprendre le concept de la disqualification sociale, Serge Paugam relève, à travers les témoignages des individus, les effets de l'acceptation ou du rejet de la procédure d' « étiquetage » qui les désignent comme pauvres. En portant une analyse sur les expériences vécues et sur le sens que les personnes concernées donnent à celles-ci, le chercheur dégage les éléments qui construisent ou détruisent leur identité sociale.

L'action sociale

Les services d'action sociale établissent une classification des personnes en fonction de leur statut juridique, de leurs caractéristiques démographiques et sociales et du type de relation qu'elles entretiennent avec les institutions desquelles elles perçoivent une aide. Selon Serge Paugam, il existe trois types d'intervention différents qui s'adressent aux trois catégories de « disqualifiés sociaux ». Le contenu et les modes d'intervention sont adaptés aux difficultés et aux situations des personnes en fonction de la catégorie à laquelle elles appartiennent. Le premier type est l'intervention ponctuelle, réservée aux personnes dites « fragiles » c'est-à-dire aux personnes se trouvant dans une situation intermédiaire entre l'emploi et le chômage. L'intervention se situe surtout d'un point de vue budgétaire, à cause du caractère précaire de la situation qui provoque une irrégularité des revenus. Le deuxième type est l'intervention régulière destinée aux « assistés », c'est-à-dire aux personnes en situation de handicap physique ou moral ou à celles qui ne bénéficient pas des moyens suffisants pour parvenir à l'éducation et à l'entretien de leurs enfants. L'aide se matérialise par des revenus sous forme de protection sociale pour les préserver des phénomènes d'exclusion. Enfin le troisième et dernier type d'intervention est l'infra-intervention qui s'adresse aux marginaux, c'est-à-dire aux personnes dépourvues de statut et de pouvoir. Ce mode se situe en aval du dispositif d'assistance et ne comporte aucune mesure d'aide sous forme d'allocations ou de revenus.

1. LES TROIS CATÉGORIES DE « DISQUALIFIÉS SOCIAUX »

À partir du sens que donnent les personnes interviewées par Serge Paugam à leurs conduites et à leurs expériences – pour identifier dans quelle mesure elles sont capables de résister au phénomène de stigmatisation lié à leur statut d'infériorité – le chercheur présente trois catégories d'individus en situation de précarité économique et sociale : les fragiles, les assistés et les marginaux. Celles-ci ont été constituées en fonction des axes intégrateurs privilégiés par le chercheur, afin de réduire le champ étendu et diversifié de la réalité. Les axes retenus sont le rapport à l'emploi car cela *« permet d'examiner dans quelle mesure l'individu a conscience de la hiérarchie des statuts, la position sociale réelle et celle à laquelle il veut accéder et, de façon plus générale, les moyens qu'il se donne pour occuper son temps ou concrétiser ses projets »* [*Ibid.*, p. 50]. La seconde dimension privilégiée est celle des relations que les personnes rencontrées entretiennent avec les travailleurs sociaux et les stratégies d'utilisation des services d'action sociale qu'elles mettent en œuvre. Cela permet de *« comprendre comment les individus se définissent eux-mêmes et parviennent, le cas échéant, à retourner le sens de leur infériorité sociale »* [*Ibid.*]. Le choix de l'auteur s'est porté sur ces deux dimensions du fait de l'importance de caractère qu'elles revêtent dans la définition de soi.

1.1 Les fragiles

Les personnes dites « fragiles » correspondent au premier stade de la disqualification sociale, à son apprentissage comme l'annonce Serge Paugam. Les fragiles ont conscience de leur infériorité sociale causée par un déclassement ou échec professionnel. Ils prennent ainsi conscience de la distance qui les sépare de la majorité des personnes. Pour cette catégorie, l'activité rémunérée constitue un véritable facteur d'intégration sociale : c'est l'emploi qui permet une organisation du temps et de l'espace et qui garantit aussi un minimum de relations sociales. Il est pour eux un élément qui apporte une certaine sécurité matérielle et financière permettant de subvenir aux besoins au moins primaires. Les fragiles connaissent des difficultés d'insertion sociale et professionnelle et souhaiteraient accéder à un meilleur statut. Leur situation entre période de chômage et de travail fait qu'ils ne perdent pas espoir de retrouver un emploi durable et pour y parvenir, ils s'inscrivent dans une démarche active de recherche d'emploi. Ces personnes fréquentent les institutions concernées, lisent les offres d'emploi et les petites annonces pour se « réinsérer ».

Serge Paugam distingue dans cette catégorie deux types de fragilités : la fragilité intériorisée et la fragilité négociée. La fragilité intériorisée concerne des personnes pour lesquelles *« l'absence de perspectives professionnelles rend l'existence insupportable surtout à ceux qui n'ont pas encore fait l'expérience de l'échec et de la disqualification sociale et dont l'activité passée a permis un début d' « embourgeoisement » »* [*Ibid.*, p. 58]. Elles sont accablées par un sentiment d'échec visible par les autres. Elles ont cette impression que tous leurs faits et gestes sont interprétés par leur famille ou leurs amis comme des signes de leur statut dévalorisé. Elles prennent conscience de leur « infériorité sociale » à partir du moment où elles fréquentent les services d'action sociale, ce qui affecte profondément leur dignité et leur identité sociale. De leur côté, les services sociaux éprouvent des difficultés à intervenir auprès d'elles du fait de la vision négative qu'elles portent sur l'action sociale. Avoir recours à l'aide sociale signifie qu'elles occupent une place dévalorisée.

La fragilité négociée touche quant à elle une population plus jeune, en général les moins de vingt-cinq ans. Ils savent trouver une explication rationnelle à leur situation dévalorisée qui les aide à la supporter, mais rêvent tous d'accéder à une place sociale supérieure ou mieux considérée. Les personnes de cette catégorie ont davantage confiance en elles que celles de la catégorie précédente. Fréquenter les services sociaux ne leur pose aucune gêne : elles les utilisent d'une façon pragmatique en attente de trouver un emploi stable. À ce titre, elles n'ont pas renoncé à rechercher un emploi bien rémunéré du fait que les personnes de cette catégorie sont relativement jeunes, qu'elles ne se sentent pas encore totalement insérées et qu'elles jugent leur situation comme transitoire ou temporaire. Cette attitude inquiète par ailleurs les travailleurs sociaux qui craignent que leur attitude de « consommateurs » des aides sociales devienne une habitude qui les pousse progressivement vers la catégorie des assistés.

1.2 Les assistés

Dans la catégorie des assistés, Serge Paugam distingue trois types d'expériences qui *« marquent une progression dans la carrière morale des assistés, c'est-à-dire dans le cycle des modifications qui interviennent dans la personnalité au cours du processus d'assistance : dépendance accrue envers les services d'action sociale ; perte progressive de la motivation à l'emploi ; élaboration d'une négociation du statut d'assisté (autojustifications ou rationalisations) et, enfin, apprentissage de stratégies adroites de*

relation avec les travailleurs sociaux afin d'obtenir, grâce à leur contribution directe ou indirecte, la meilleure satisfaction des besoins » [*Ibid.*, p. 51]. La première expérience constitue l'assistance différée, elle concerne en général les moins de trente-cinq ans qui restent motivés par la recherche active d'emploi. Ils supportent mal ce statut dévalorisé et refusent d'être identifiés comme des « assistés ». Ils souhaitent, comme les fragiles, accéder à une meilleure place, ce qui explique en partie cette forte motivation à la recherche d'emploi. Ils refusent d'être trop dépendants des services d'action sociale et tentent de résister au mieux à leurs interventions pour se libérer du poids de l'assistance.

La deuxième expérience est l'assistance installée, qui revêt un tout autre caractère. Dans cette catégorie, les personnes ont une faible motivation à l'emploi voire un renoncement total. Elles mettent en place des stratégies habiles de relations avec leurs interlocuteurs de l'action sociale pour justifier leur situation d'assistés. Dans l'assistance installée, les individus intériorisent les attitudes qui correspondent à la logique de l'assistanat : *« À partir du moment où ils acceptent leur statut et prennent conscience de leurs droits, l'assistance n'est plus un facteur d'humiliation »* [*Ibid.*]. Ils s'habituent à leur statut d'assistés, conditionné par les difficultés rencontrées dans la recherche d'une activité professionnelle. Ils acceptent leur statut à partir du moment où ils savent justifier auprès de leurs proches de leur situation et des accusations qui leur sont faites. Le statut que leur procure la situation d' « assisté » leur apporte une certaine sécurité financière et matérielle sans qu'ils expriment le moindre sentiment d'humiliation ou de soumission.

Enfin, la troisième et dernière expérience constitue l'assistance revendiquée. Elle concerne des personnes en âge avancé qui, de ce fait, éprouvent peu de motivations à renouer avec l'emploi. Dans cette sous-catégorie, les populations concernées sont fortement dépendantes des services sociaux, ce qui peut aboutir à des relations parfois conflictuelles avec les travailleurs sociaux. Le fait que le dispositif « assiste » ces personnes encourage à l'inactivité et conduit à sa rationalisation : les solutions envisageables s'amoindrissent et si le dispositif n'est pas en mesure de répondre à leurs attentes, elles expriment leur désaccord par une attitude agressive envers les travailleurs sociaux.

1.3 Les marginaux

La marginalité correspond à la phase ultime de la disqualification sociale, en ce sens que les marginaux ne bénéficient d'aucune allocation ni assistance et ne perçoivent

aucun salaire puisque qu'ils ne jouissent pas d'un emploi régulier. Les marginaux sont considérés comme des infra-assistables, pour reprendre l'expression de Jeannine Verdès-Leroux (1978). Ils portent sur eux les stigmates d'une « différence honteuse »[195] qui leur laissent peu de marge de progrès. Serge Paugam distingue dans cette expérience deux types de marginalité. La première est la marginalité conjurée : les populations qui en font l'expérience éprouvent une motivation à accéder à un statut social leur permettant de bénéficier de ressources régulières. Pour elles, percevoir une aide aussi minime qu'elle soit leur permet de gravir au moins temporairement un échelon de la hiérarchie sociale. Elles ont un réel désir d'intégration sociale, cherchent un certain équilibre pour mettre un terme à la vie qu'elles connaissent quotidiennement. Elles n'hésitent pas à modifier leur apparence et leur présentation de soi pour se rapprocher des normes sociétales (respect des normes de présentation et de propreté, modification de leur personnalité et de leur comportement). La reconnaissance par autrui est, pour cette catégorie, un facteur primordial de leur réintégration.

La marginalité organisée constitue la seconde sous-catégorie de marginaux du concept de disqualification sociale. Elle correspond *« à la reconstruction symbolique d'un cadre culturel tolérable dans un espace contrôlé par l'expérience des échanges et des activités quotidiennes et parfois grâce aux ressources de l'imaginaire »* [*Ibid.*, p. 51]. Les personnes s'adaptent aux conditions de vie propres au groupe dévalorisé auquel elles sont rattachées, et tentent de créer un cadre de vie « tolérable ». Elles ne prévoient aucune perspective de « progression » sociale : le cumul des échecs et des difficultés fait qu'elles s'adaptent à une situation dévalorisée, misérable, tout en résistant de façon symbolique à la stigmatisation. Les personnes de cette catégorie n'éprouvent aucune honte à fréquenter les services sociaux, en particulier les CCAS[196], jugeant que de toute façon, elles n'ont plus rien à perdre.

La question de l'identité

L'enquête menée par Serge Paugam montre, à travers ces trois types d'expériences, l'identité négative que se créent les populations rencontrées à partir du moment où elles héritent du statut de personnes « dévalorisées ». Il existe de nombreuses hiérarchies au sein des différentes catégories de disqualifiés sociaux, qui permettent aux populations concernées de se différencier les unes des autres et de compenser d'une certaine mesure

[195] Serge Paugam reprend ici l'expression d'Erving Goffman (1975), *op. cit.*

[196] CCAS – *Centre Communal d'Action Sociale.*

l'infériorité de statut qui les accable. Le chercheur cite comme exemple celui des assistés qui *« ne se comparent pas à ceux qui ont un emploi mais à ceux qui sont juste au-dessus d'eux. En se référant à des valeurs morales, telles que le sens de la famille unie, l'éducation respectable des enfants, la vaillance, la sincérité, etc., certains d'entre eux font valoir leurs qualités personnelles et leur « honneur social ». Ils insistent par contre souvent sur les défauts des autres ménages, notamment ceux dont on considère qu'ils profitent de l'assistance sans faire aucun effort »* [*Ibid.*, p. 207]. Serge Paugam nous montre ici la capacité des disqualifiés sociaux à construire leur identité et à justifier de leur situation en établissant un parallèle avec les autres catégories. Le fait de se comparer par exemple à une catégorie inférieure favorise la construction d'une identité plus positive. Cette perpétuelle comparaison est, selon le chercheur, un des symptômes visibles de l'identité négative que les populations recouvrent. Elle met en lumière cette impression d'une société individualiste dans laquelle la solidarité entre individus paraît plus fragile, et qui s'oppose au principe de la cohésion sociale vers lequel semblent vouloir se tourner les pouvoirs publics. En prenant l'exemple de l'épuisement du mouvement ouvrier[197] [F. Dubet, 1987], qui a eu comme conséquences une destruction profonde du lien social entre individus ainsi qu'une crise de l'emploi, Serge Paugam donne un exemple de la volonté d'agir seul en montrant comment *« chacun s'enfonce dans son égoïsme recherche individuellement des solutions à des difficultés que l'on juge trop particulières et trop accablantes pour en parler avec le voisinage »* [*Ibid.*]. Comme le disait Dominique Schnapper (1981), le chômage se vit seul car l'identité sociale de la personne durant cette période est affectée. Un parallèle peut être fait ici avec ce que révèle Serge Paugam dans le sens où, dans notre société actuelle, lorsque la personne occupe une place ou un statut dévalorisé, sa volonté d'agir seule et de se préserver du regard stigmatisant des autres paraît plus fort que tout. Nous gardons nos faiblesses pour nous ainsi que nos inquiétudes et nos difficultés, en faisant tout ce qui est en notre pouvoir pour les dissimuler. Une action commune ne peut être réalisable, selon Serge Paugam, que si les populations partagent les mêmes expériences, la même condition sociale et la même identité sociale or, aujourd'hui, l'intervention sociale personnalisée – tout comme l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi – contribue davantage à diviser les populations et à détruire le lien de solidarité qui les unit qu'à le consolider.

[197] Serge Paugam fait ici référence à l'ouvrage de F. Dubet, *La galère*, Paris, Fayard, 1987.

2. DISQUALIFICATION OU DÉQUALIFICATION ?

Pour mobiliser le concept de la disqualification sociale, il est important, au vu des termes utilisés, d'apprécier en quoi son usage peut s'appliquer au contexte de cette recherche. Lorsque nous prenons la définition même du terme « disqualification », il correspond à l'action de disqualifier c'est-à-dire, par exemple dans le domaine du sport, au fait d' *« exclure (un sportif, un cheval, etc.) d'une épreuve sportive, d'une course pour infraction au règlement »*[198]. La disqualification équivaut donc à l'action d'exclure par faute de respect des règles. Nous pouvons ici faire une analogie au fait que les personnes sont « exclues socialement » par manque de respect des normes véhiculées par la société, or il n'est pas question de cela ici. Se disqualifier signifie *« perdre tout crédit par sa conduite »*[199], or la place de « disqualifié social » n'est pas le résultat d'un défaut de comportement ou de conduite de la personne par rapport aux services sociaux. Cela reviendrait à dire que les demandeurs d'emploi ont le statut qu'ils méritent, qu'ils occupent la place de « chômeur » à cause d'un défaut de conduite ou en d'autres termes, à cause d'une attitude « passive ». Mais les disqualifiés sociaux ne sont pas les seuls responsables ; la manière dont est structuré le marché du travail – surtout en cette période de crise économique – a aussi de multiples conséquences sur la hausse du chômage et sur la déqualification de certaines personnes. Si les disqualifiés sociaux occupent cette place, ce n'est pas à cause d'une attitude passive puisque certaines catégories (en particulier les fragiles et les assistés) entrent même dans une démarche active de recherche d'emploi. La disqualification ne serait pas, dans le cadre du travail de Serge Paugam, la conséquence d'un comportement déviant, mais le résultat d'une société qui est dans l'incapacité de « requalifier » certaines catégories de personnes.

Comment réintroduire cette notion parue en 1991 en sciences sociales dans le contexte actuel ? Ne serait-il pas plus judicieux de parler de « déqualification sociale » ? La conjoncture actuelle – associée au fait que les dispositifs d'insertion et de retour à l'emploi semblent dans l'incapacité de traiter la question de l'exclusion – montre bien que les personnes sont reléguées à un statut inférieur à leur « vraie » valeur sur le marché du travail : elles sont déqualifiées, c'est-à-dire qu'elles occupent une place en-dessous ou à côté de leur niveau de qualification. Cela ne résulte pas d'un manque de qualification ou d'une conduite disqualifiante de la part de l'individu, mais c'est la conséquence d'un marché

---

[198] Le Petit Larousse illustré, Dictionnaire encyclopédique, Larousse, 1993, p. 347.

[199] *Ibid.*

du travail qui n'est plus en mesure d'offrir une place « qualifiée » à la personne et la contraint donc à occuper une place de « déqualifié social ». Lorsque nous parlons de disqualification, il est question d' « exclure » or, comme nous l'avons vu, même les disqualifiés sociaux au sens de Serge Paugam occupent une place dans la société puisqu'ils fréquentent les services sociaux, perçoivent des aides sociales qui leur procurent un statut. En ce sens, ils ne sont pas exclus de la société, tout comme les personnes qui suivent un parcours d'insertion et qui font l'objet d'un repérage institutionnel sont reconnus comme « aptes » à être pris en charge : ils occupent toujours une place dans la société, non pas disqualifiante mais déqualifiante au sens de dévalorisée. Les « déqualifiés sociaux » seraient des personnes qui occupent une place en dessous ou à côté de leur niveau de compétence ; les causes de cette « dévalorisation » ne seraient pas liées à leurs attitudes ou leurs conduites déviantes, mais résulteraient d'un défaut structurel de la société qui serait incapable de leur redonner une place à la hauteur de leurs idéaux.

CHAPITRE 6

***

L'espace public : un lieu d'exercice du pouvoir

Le concept d' « espace public » a également retenu notre attention pour mener ce travail de recherche. Les disqualifiés sociaux occupent une place dans la société, comme nous l'avons souligné, celle d' « exclus » qui la différencie de la catégorie des « insérés » ou des « inclus ». Ils occupent un espace, ont accès à des services Publics (de retour à l'emploi par exemple) avec un grand « P » car mis en œuvre par l'État[200]. Il nous a donc semblé nécessaire d'expliquer ce que recouvre la notion d'espace public afin d'observer, lors du travail d'enquête de terrain, comment les disqualifiés sociaux se l'approprient, quelles stratégies s'y développent, comment ils mobilisent les *espaces publics* numériques qui y sont implantés. Pour problématiser cette question et donc l'articuler avec le terrain, nous nous sommes appuyés sur les travaux théoriques de Jürgen Habermas.

Jürgen Habermas publie sa thèse en 1962 sur l'espace public en proposant une analyse critique du fonctionnement politique de l'État. À travers une étude socio-historique sur les changements structuraux de la « sphère publique bourgeoise » depuis le XVIIe siècle jusqu'à nos jours, il met en lumière le principe de la publicité comme principal outil de contrôle de l'autorité publique sur l'individu bourgeois et cultivé. Le chercheur s'intéresse à analyser *« le processus au cours duquel le public constitué par les individus faisant usage de leur raison s'approprie la sphère publique contrôlée par l'autorité et la*

[200] Il est utile de préciser que l'usage de la majuscule ou de la minuscule se réfèrent à des univers différents. Désormais, lorsque nous emploierons le « P » majuscule, il sera question de services et de dispositifs mis en place par l'État. L'usage du « p » minuscule, au sens de Hannah Arendt, *« désigne le monde lui-même en ce qu'il nous est commun à tous et se distingue de la place que nous y possédons individuellement »* [H. Arendt, 1983, p. 92].

transforme en une sphère où la critique s'exerce contre le pouvoir de l'État » [J. Habermas, 1978, p. 61]. Après avoir présenté une généalogie de la « sphère publique bourgeoise », des structures sociales qui la sous-tendent et des fonctions qu'elle remplit, le chercheur porte une analyse sur ses récentes évolutions structurales pour poser une réflexion sur le concept d' « opinion publique ». L' « opinion publique » se forme dans la sphère publique, là où ont lieu les échanges entre citoyens qui débattent des questions d'intérêt général qui vise à transformer la nature de la domination. La sphère publique constitue cet espace entre l'État et la société civile, qui permet aux individus d'exercer leurs fonctions critiques vis-à-vis du pouvoir politique en place. La population qui occupe la sphère publique bourgeoise *« n'est pas composée de sujets de l'État, ni d'agents économiques privés préoccupés par des affaires d'intérêt individuel, mais forme plutôt un public raisonnant et donc « éclairé » (aufgeklärt), qui, sous les conditions d'une discussion libre, débarrassée de toute référence dogmatique à l'autorité ou à la tradition, serait en mesure de générer l'autorité légitime, c'est-à-dire l'articulation de l'intérêt général authentique »* [D. Trom, 1989, p. 96]. Ils occupent l'espace public comme un espace de médiation entre l'État et la société pour approfondir la réflexion et les pratiques sociales individuelles et collectives des acteurs de l'action sociale.

1. LA NAISSANCE DE LA SPHÈRE PUBLIQUE BOURGEOISE

Jürgen Habermas explique que, durant toute la durée du Moyen Âge, il n'y avait pas de distinction entre le domaine privé et la sphère publique. Le début du capitalisme marchand et financier à partir du XIIIe siècle voit l'émergence d'un nouveau modèle d'échange de marchandises et d'information. Cette transformation de l'économie a contribué à modifier les rapports sociaux, notamment par les échanges de biens transnationaux qui se sont vus contrôlés par l'autorité politique. Au XVIIe et au XVIIIe siècles apparaissent les premiers éléments fondateurs de ce que Jürgen Habermas nommera la sphère publique bourgeoise. Créée en simultané avec l'émergence d'un État moderne, cette « nouvelle bourgeoisie », constituée d'intellectuels, de médecins, de professeurs, de juristes, de prêtres, de personnes « instruites » en opposition aux artisans et boutiquiers, va se placer comme l'un des principaux adversaires de l'autorité politique. Jürgen Habermas définit l'espace public bourgeois comme *« l'intérêt d'ordre public porté à la sphère privée qu'est la société bourgeoise, mais pris en compte par les sujets qui y voient leur affaire propre »* [J. Habermas, 1978, p. 61]. Les espaces publics tels que les cafés, les salons, les réunions deviennent autant de lieux qui permettent l'échange et le développement d'une

sphère publique qui s'ouvre à l'ensemble des biens culturels.

2. LA PUBLICITÉ COMME OUTIL DE CONTRÔLE DU POUVOIR POLITIQUE

La presse a joué un rôle considérable dans le développement de la sphère publique bourgeoise. La sphère publique bourgeoise va désormais modifier ses habitudes de lecture au profit d'articles de presse critiques quotidiens qui constituent une nouvelle forme de publication. Cela a pour conséquence de former de nouveaux réseaux de sociabilité dans l'espace public, fondés sur la discussion, l'échange et l'usage de la raison pour commenter de façon critique ce que révèle l'actualité des journaux. La publicité, au sens de rendre accessible l'information à tous, est considérée par le chercheur comme le moyen de contrôle que les bourgeois exercent sur le pouvoir pour mettre un terme à la pratique du « secret propre à l'État absolu ». Le principe de publicité intervient comme un nouvel espace de médiation entre l'État et ses citoyens, la sphère bourgeoise revendiquant à l'État les besoins de la société sous la forme d'une « opinion publique ». Cette médiation cherchera à rendre crédible l'opinion publique, c'est-à-dire à légitimer l'aptitude critique de la sphère bourgeoise envers le pouvoir politique en transformant ou en démystifiant la nature de la domination politique. Des compétences individuelles et collectives se forment ainsi sur l'espace public, comme compétence politique et de la citoyenneté.

La publicité de l'information politique bouleverse la manière dont l'État exerce son pouvoir, dans le sens où la sphère publique bourgeoise exerce désormais un contre-pouvoir, une influence sur celui-ci. Cela contribuera à l'émergence de la notion de citoyenneté et à une forme de concurrence électorale. L'autorité politique est désormais soumise à l'existence d'une critique légitime exercée dans l'espace public par les individus issus de la sphère bourgeoise.

3. VERS UN AFFAIBLISSEMENT DE LA FONCTION CRITIQUE DE LA SPHÈRE PUBLIQUE

Dans son ouvrage, Jürgen Habermas nous informe sur la dégradation de la sphère publique bourgeoise qui voit progressivement ses fonctions critiques s'affaiblir face à l'intervention croissante de l'État social. L'État social fait suite à l'État constitutionnel

libéral, il intervient dans toutes les sphères de la vie sociale ainsi que sur la prise de décision sur le mode administratif et technique, ce qui conduit à une « reféodalisation de la sphère publique » qui voit ses capacités critiques se réduire. La publicité critique laisse progressivement la place à celle de « démonstration et de manipulation », la culture « discutée » à la culture « consommée » utilisée par des groupes d'intérêt pour servir leur pouvoir et qui soumet une nouvelle fois l'espace public au pouvoir politique. Hannah Arendt rejoint à ce titre Jürgen Habermas, lorsqu'elle explique que la société de masse – s'inspirant du modèle de la famille – élimine progressivement toutes stratégies ou initiatives individuelles afin de réduire le domaine public au profit d'un conformisme : *« L'essentiel est que la société à tous les niveaux exclut la possibilité d'action, laquelle était jadis exclue du foyer. De chacun de ses membres, elle exige au contraire un certain comportement, imposant d'innombrables règles qui toutes, tendent à « normaliser ses membres, à les faire marcher droit, à éliminer les gestes spontanés ou les exploits extraordinaires »* [H. Arendt, 1983, p. 79]. L'espace public paraît donc s'affaiblir et la citoyenneté connaît une nouvelle crise. L'opinion publique se vide de tout sens critique et *« se métamorphose en un ensemble d'attitudes conformes, de réflexes à l'aune desquels se mesure l'ampleur de la scientification du contrôle social »* [D. Trom, 1989, p. 76]. Au cours du XIXe siècle, la presse se technicise, se commercialise et devient d'autant plus manipulable que l'éditeur et le rédacteur viennent à « subir » ces transformations structurelles. Selon Jürgen Habermas, le choix technique du matériel informatif l'emporte désormais sur le contenu éditorial. En conséquence, le débat d'idées présent grâce à l'usage public de la raison se soustrait à une sorte de « consensus fabriqué » causant la disparition de « l'intérêt général » au profit des intérêts privés. La presse – médiatisée par les « nouveaux » médias tels que la radio, la télévision, le cinéma – est récupérée par la sphère marchande qui, de ce fait, ne favorise aucune perspective d'échange ni prise de distance par rapport à l'information dévoilée dans un texte imprimé et qui faisait autrefois l'objet de débats dans la sphère publique. En prenant appui sur les propos de Théodore W. Adorno[201] (1974) – son « maître » de l'École de Francfort – Jürgen Habermas estime que ces « nouveaux » médias *« captivent le public des spectateurs et des auditeurs, mais en leur retirant par la même occasion toute « distance émancipatoire » (Mündigkeit), c'est-à-dire la possibilité de prendre la parole et de contredire »* [J. Habermas, 1978, p. 179]. La traduction française de « mündigkeit » renvoie à l'âge de la majorité, qui, par extension, désigne également des notions de maturité et de responsabilisation. C'est dans ce sens

201 T. W. Adorno & M. Horkheimer, *La production industrielle de biens culturels, La raison dialectique*, Paris, Gallimard, 1974.

primaire que les médias cherchent à « déresponsabiliser » l'individu. Nous pouvons faire ici un parallèle avec les institutions qui œuvrent dans le domaine du « social », et qui, de par leur mode d'intervention, assiste les personnes leur ôtant toute responsabilité ou possibilité d'entreprendre.

Aujourd'hui, Jürgen Habermas observe des tendances contraires dans la société contemporaine. Les demandes de la sphère publique pour l'accès à une meilleure publicité des questions d'ordres publics laissent finalement peu de place à une repolitisation de la sphère publique. Néanmoins, il émet une réserve sur la capacité du public à exercer une critique vis-à-vis du pouvoir en place.

4. REMOBILISATION CONCEPTUELLE

Pour résumer le concept d'espace public, Alain Létourneau (2001) le décrit en référence au travail de Jürgen Habermas comme *« un ensemble de personnes privées rassemblées pour discuter des questions d'intérêt commun. Cette idée prend naissance dans l'Europe moderne, dans la constitution des espaces publics bourgeois qui interviennent comme contrepoids des pouvoirs absolutistes. Ces espaces ont pour but de médiatiser la société et l'État, en tenant l'État responsable devant la société par la publicité, la Öffentlichkeit dont parlait Kant. La publicité critique suppose d'obtenir l'information requise sur le fonctionnement de l'État, afin que celui-ci puisse être examiné et critiqué sous l'œil de l'opinion publique »* [A. Létourneau, 2001, p. 49]. Jürgen Habermas ouvre le champ, sa thèse constitue un point de départ, certainement vivement critiquée par de nombreux chercheurs qu'il a su mobiliser pour conceptualiser la notion d'espace public, mais elle permet aujourd'hui, selon Érik Neveu (1995), d'extrapoler l'usage de cette notion dans plusieurs domaines. Jürgen Habermas reconnaît certaines erreurs qu'il a pu commettre dans un article[202] publié en 1992, mais qui a pour conséquence d'ouvrir le champ des investigations. Comme le souligne Érik Neveu, *« les usages contemporains d'un livre inséparablement fécond et encombrant, comme le sont souvent, avec l'écoulement des jours et des travaux ultérieurs, les grands textes fondateurs par lesquels naît une réflexion sur une facette du monde social, un déplacement du projecteur sur des objets à l'égard desquels jouait l'illusion de la familiarité »* [E. Neveu, 1995, p. 38]. Ainsi, parmi les pistes de recherche proposées par Érik Neveu, l'une d'entre elles nous intéresse

[202] Cf. J. Habermas, « L'espace public, 30 ans après », *in Dossier les espaces publics*, Quaderni, n° 18, 1992, p. 161-191.

plus particulièrement. Elle porte sur l'existence d'espaces publics partiels et pluriels présents dans l'espace public, capables de le remettre en cause. Les populations présentes dans la société appartiennent à des catégories, à des groupes différents et investissent par conséquent ces espaces publics « partiels » qui composent l'espace public dans sa globalité.

Une des raisons pour lesquelles nous faisons le choix de mobiliser ce concept d'espace public, est de porter une réflexion sur l'appropriation de l'*espace public* numérique – comme lieu d'échange, de discussion, de recherche de solutions et de développement de stratégies – pour exercer une forme de contre-pouvoir sur les méthodes descendantes de traitement du chômage mises en place par l'État via le service Public de l'emploi. Les EPN[203] n'ont pas été conçus à l'origine pour aider les personnes en situation de disqualification sociale dans leur parcours d'insertion et de retour à l'emploi, mais pour proposer un accès accompagné aux TIC. À travers ce travail de recherche, un des objectifs est de comprendre comment les disqualifiés sociaux présents dans les EPN s'approprient l'espace public, de telle sorte qu'ils redéfinissent l'objectif initial de leur implantation. Les usages des TIC et les pratiques des disqualifiés sociaux redéfiniraient à leur tour la fonction des EPN ; Les *espaces publics* numériques serait les lieux où les usagers pourraient trouver des réponses à leurs besoins de requalification professionnelle, en développant leurs propres usages des TIC et en se libérant des phénomènes de soumission, d'assignation et d'assistance qu'ils peuvent vivre au contact des institutions expertes.

Ces logiques d'émancipation, d' « empowerment », sont intimement liées au nouveau modèle « inclusif » de société, qui apparaît dans de nombreux textes et discours politiques pour favoriser l'inclusion du plus grand nombre... Inclure signifie que la société a le devoir d'assouplir ses normes pour donner une place à l'ensemble des personnes qui font la richesse de notre société. Mais est-il judicieux de parler d' « inclusion » dans un système aussi procédural et normalisé qui est le nôtre ? Dans cette logique, l'usage des TIC – nous parlerons d'inclusion numérique – est-il un moyen permettant aux personnes de s'émanciper et de faire face aux difficultés qui les *privent*[204] du travail, des conditions de vie qui favorisent leur « bien-être ». L'objectif du chapitre suivant est de mobiliser la

---

203 EPN – *Espace Public Numérique.*

204 Réf. à Hannah Arendt : le privé n'est pas dans ce contexte l'espace intime de la personne *« au sens privatif original. Vivre une vie entièrement privée, c'est avant tout être privé de choses essentielles à une vie véritablement humaine : être privé de la réalité qui provient de ce que l'on est vu et entendu par autrui, être privé d'une relation « objective » avec les autres, qui provient de ce que l'on est relié aux autres et séparé d'eux par l'intermédiaire d'un monde d'objet commun, être privé de la possibilité d'accomplir quelque chose de plus permanent que la vie »* [H. Arendt, 1983, p. 99].

notion d'inclusion et de conceptualiser l' « inclusion numérique », pour observer en quoi les usages des TIC dans les EPN peuvent contribuer à la requalification professionnelle des personnes concernées.

CHAPITRE 7

***

L'inclusion : un terme emprunté aux anglo-saxons

Un « nouveau » terme utilisé dans la langue de Molière fait irruption dans de nombreux textes politiques, rapports de recherches, discours, sans qu'il ne soit réellement questionné. Il est fréquent d'entendre parler d'insertion, d'intégration et aujourd'hui d'inclusion lorsqu'on parle des populations issues de l'immigration, des publics « en situation d'exclusion », « en situation de précarité » ou encore « en situation de handicap ». L'objectif est d'aider les personnes concernées à s'intégrer à la société, à s'insérer ou à s'inclure, à occuper une « meilleure » place. Même si les logiques d'insertion et d'intégration se réfèrent à des publics identifiés (respectivement les jeunes et les nouveaux pauvres pour l'insertion, et les personnes issues de l'immigration pour l'intégration), la logique inclusive ne se focalise pas sur un public en particulier. Ainsi, en France, le terme issu de la langue anglo-saxonne est employé lorsque nous évoquons l'école inclusive ou encore l'inclusion des personnes en situation de handicap. Le terme d'inclusion est employé dans la loi de 2005[205], qui constitue une véritable rupture, un changement de paradigme, une vision nouvelle de la société que les pouvoirs publics souhaitent développer. L'idée d'une société « inclusive » annonce un esprit d'ouverture, l'intention de créer une société suffisamment « large » pour qu'elle soit en mesure d'accueillir et de donner une place au plus grand nombre. Que faire alors des notions d'insertion ou d'intégration qui font l'objet depuis plusieurs décennies de plans nationaux, de dispositifs, de programmes, et qu'est-ce qui justifie aujourd'hui l'emploi de cette notion d' « inclusion » ? Elle prend d'autant plus

[205] « Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005, l'une des dernières principales loi en vigueur portant sur les droits des personnes en situation de handicap.

un statut d'évidence dans notre société qu'il existe des qualificatifs qui viennent étayer ce « nouveau » terme (sociale, numérique, au même titre que l'on parle d'insertion sociale, professionnelle...). En partant d'une réflexion étymologique sur la notion d'inclusion, nous focaliserons notre propos autour de celle d' « e-inclusion » ou d' « inclusion numérique » pour tenter d'expliquer la composante « technologique » qui se rattache à l'idée d'inclusion, au regard des idées véhiculées. L'objectif est de donner une définition suffisamment large de l' « inclusion numérique » pour qu'elle fasse l'objet d'un concept mobilisable dans ce travail de recherche.

1. INSERTION, INTÉGRATION, INCLUSION

Il est fréquent de parler – lorsqu'il est de redonner une place dans la société aux personnes en situation de précarité, de handicap ou d'exclusion – de logiques d'insertion ou d'intégration, du moins dans le système français qui est le nôtre. Ces notions sont employées à outrance lorsqu'il s'agit de politiques sociales : nous employons successivement l'une ou l'autre en fonction des logiques d'intervention que l'on souhaite développer. Pour tenter d'éclairer notre pensée et de vérifier précisément ce que recouvre la notion d'inclusion, nous nous baserons sur une communication de Sylvie Solere-Queval menée en 2006. Elle établit une comparaison entre les notions d'insertion, d'intégration et d'inclusion et explique les mécanismes sur lesquels s'appuient chacune d'entre elles. Nous verrons que selon le terme employé, les processus, les publics visés et les institutions concernées diffèrent.

1.1 L'insertion : une mise en conformité

L'insertion relève de l'action publique dans notre système français. Elle exige un rapport avec la norme, avec ce qui est conforme. Insérer vient du latin « inserere » qui signifie faire entrer dans un ensemble. Pour expliquer cette action, Sylvie Solere-Queval utilise la métaphore d'insérer une feuille de papier dans un livre : *« Je vais insérer ce papier dans ce livre comme marque-page, je l'ai inséré (...) la feuille et le livre sont restés absolument ce qu'ils étaient avant l'opération, l'insertion ne modifie ni le contenant ni le contenu, ni l'insérant ni l'inséré. Insérer ça veut vraiment juste dire, faire entrer dans un ensemble sans que soient modifiés l'entrant et l'entrée »* [S. Solere-Queval, 2006]. Pour faire le parallèle avec une personne inscrite dans un parcours d'insertion – en prenant appui

sur les éléments de la définition de Sylvie Solere-Queval – l'environnement dans lequel elle sera insérée ne changera pas ; il reste inchangé, c'est aux individus de s'insérer et d'occuper les places existantes : *« Pas question de transformer la société, mais juste les places que certains individus et groupes occupent dans la société existante (...) On insère dans ce qui existe. Insérer, implanter, incruster, greffer, encarter : se faire une (petite) place sans trop déranger l'ensemble »* [S. Karsz, 2004, p. 126]. Derrière la logique d'insertion, il y a l'idée d'assimilation, où l'insertion réussie équivaut à l'assimilation de la personne dans le monde du travail, peu importe les conditions : *« (...) un des indices d'insertion sociale est la détention d'un emploi relativement stable, mais ni la nature ni les conditions de cet emploi – les cadences imposées, les efforts consentis, les gains obtenus, les souffrances endurées – n'entrent en ligne de compte. C'est la valeur-travail qui constitue le noyau dur de l'insertion : la valeur du travail, le travail en tant que valeur »* [*Ibid.*, p. 166]. Au même titre que les personnes étrangères, qui doivent assimiler la langue pour faire partie d'un « nouveau » groupe, les mesures d'insertion assimilent les individus dans un lieu de travail, même en les faisant accepter d'être mal payés. Si la personne possède les capacités et trouve les moyens de compenser son handicap ou ses difficultés (en fournissant un travail ou une volonté de s'en sortir), alors la société l'accueillera, la personne sera insérée et occupera une place « vacante ». C'est pour cette raison que bien souvent, en amont des dispositifs d'insertion, la personne s'engage à respecter des procédures, est soumise à des obligations, à des devoirs, qui valorisent sa volonté de s'en sortir, mais qui prépare aussi son assimilation dans le monde du travail. Elle se conforme ainsi à un modèle, avec toutes les spécificités qu'il comporte, et cette mise en conformité n'impacte pas sur le fonctionnement du système. La logique d'insertion se base sur un accord entre l'intégrant et l'intégré sans que leurs contenus respectifs ne soient modifiés. Sylvie Solere-Queval conclut son discours à propos de l'insertion en faisant un rapprochement avec l'école : *« on est bien sur la loi du même, chacun reste ce qu'il est, en tous cas l'école reste ce qu'elle est, et puis l'autre, l'élève, l'arrivant, il fait ce qu'il peut pour ressembler au même, à la majorité pour se conformer à la majorité »* [S. Solere-Queval, 2006]. Cette idée de mise en conformité appuie toute la puissance de la notion d'insertion : l'environnement (l'école, le système de retour à l'emploi, l'institution) ne change pas et ne doit pas être perturbé, c'est à l'individu de s'y conformer s'il veut être inséré. Cette logique témoigne de la manière dont fonctionnent les politiques d'insertion[206] préalablement décrites, qui s'appuient sur les exigences du marché du travail pour

[206] Cf. le chapitre quatre de la première partie consacré aux politiques publiques en matière d'insertion sociale et professionnelle.

coordonner les actions d'insertion, d'où l'idée d'assimilation. Les entreprises ont un mode de fonctionnement et des valeurs qui leurs sont propres, l'insertion consiste à mettre en conformité les personnes avec ces composantes pour qu'elles soient insérées.

1.2 L'intégration : une co-transformation

La logique d'intégration se distingue de celle d'insertion dans le sens où, sur le plan des politiques publiques, les publics ciblés ne sont pas les mêmes. Il est fréquent de parler d'insertion lorsqu'il s'agit de personnes en demande d'emploi, de jeunes sortis du système scolaire, alors que la logique intégrative s'adresse davantage aux personnes issues de l'immigration désirant « intégrer » les valeurs constitutives d'un pays pour y occuper une place. Pour expliquer ce qu'il en est, Sylvie Solere-Queval remonte jusqu'à la loi de 1975[207] qui promouvait une logique d'intégration. La notion d'intégration est à l'origine un terme tiré des mathématiques nous dit-elle, où *« l'intégration prend en compte la totalité, une totalisation complète et continue (...) l'intégration constitue la totalité sans failles. Intégrer c'est rendre complet »* [*Ibid.*]. Les personnes intégrées seront celles qui posséderont le capital complet, qui auront intégré les valeurs intégratives sur lesquelles se base la société sans faille aucune. L'effort d'intégration passe par l'acquisition de ce capital. Elle poursuit en précisant que *« Quelqu'un d'intègre c'est quelqu'un qui est entier, qui est complet, qui est sans faux fuyants* » [*Ibid.*]. Cela suppose par conséquent une modification du contenu de la personne, dans le sens où elle devra intégrer des valeurs différentes de celles qui ont contribué à la fondation de son être. Pour prendre l'exemple d'une personne immigrée, elle sera « entièrement » intégrée uniquement lorsqu'elle aura – sans renier ce qui a fait d'elle une personne à part entière – accepté et incorporé les valeurs de la société dans laquelle elle souhaite évoluer. En prenant comme exemple l'école, Sylvie Solere-Queval nous informe que *« la logique intégrative veut que l'école soit capable de prendre en compte chacun des enfants en âge de la fréquenter »*. Un effort de la part de l'institution ou de l'organisme intégrateur entre également en compte dans une logique d'intégration : *« Une intégration bien comprise suppose que l'intégré et l'intégrant soient modifiés »* [*Ibid.*]. La loi de 1975 annonçait déjà comme une obligation nationale le fait que chaque personne puisse vivre et fréquenter le cadre ordinaire de vie. Le cadre peut cependant rappeler la norme, et il est certain qu'une personne immigrée qui souhaite s'intégrer est souvent plus contrainte à se « modifier » elle-même que ne le fait la société : la logique d'intégration serait ici à sens unique. Les mots ont, assurément, un sens, mais la réalité est telle que leur

[207] Loi 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapés.

mise en application s'éloigne parfois de leur définition d'origine. Néanmoins, dans une logique intégrative, l'institution est censée accueillir les personnes et leur donner une place en prenant en compte leurs besoins particuliers. Cette mesure s'exerce évidemment jusqu'à une certaine limite, et donc certaines catégories de personnes se trouveront toujours à la marge des logiques d'intégration. S'intégrer à un groupe, à un quartier, c'est découvrir les activités et les valeurs qui le composent mais c'est aussi y participer. De cette participation, la vie du groupe ou du quartier en sera modifiée. Le jeu de la modification s'exerce sur les deux parties. Une personne « bien » intégrée modifie par son absence la vie du groupe auquel elle est intégrée : la nature des relations entre les individus en sera modifiée. Si une nouvelle personne s'intègre à ce groupe, il en sera une nouvelle fois modifié en raison de l'influence qu'elle exercera sur celui-ci.

1.3 La reconnaissance institutionnelle comme moyen d'identification

Pour conclure sur ces deux notions couramment employées dans la langue française, Sylvie Solere-Queval conclut en précisant que *« Ce n'est pas par hasard, sans doute, que l'usage veut qu'on parle d'insertion professionnelle et pas d'intégration. On parle d'intégration scolaire et d'insertion professionnelle, sans doute parce que le monde de l'emploi est beaucoup plus difficile encore à modifier, à pénétrer, que le monde de l'école »* [*Ibid.*]. Le monde de l'entreprise, le système de retour à l'emploi demeurent beaucoup plus imperméables au changement que l'école. L'intégration, comme nous l'avons vu, révèle une transformation réciproque de la part de l'institution et de l'individu que la rigidité du système de retour à l'emploi n'est pas en mesure de proposer. Parler d'insertion semble plus approprié lorsqu'on évoque les politiques de retour à l'emploi, dans le sens où le système est si cloisonné et le marché du travail si structuré qu'ils ne peuvent s'adapter à l'ensemble des attentes des demandeurs d'emploi. Les personnes sont plus ou moins obligées d'accepter le fonctionnement du dispositif d'insertion et de se conformer à celui-ci, car le refus ou le rejet de ce système risque de les étiqueter comme « non-conformes » ou « en dehors de la norme ». L'insertion – comme l'intégration – signifie d'avoir préalablement été exclu d'un système, d'avoir été repéré et reconnu par l'institution comme présentant des difficultés d'intégration ou d'insertion et d'avoir été stigmatisé comme tel. Par ailleurs, il serait probablement plus judicieux, en ce qui concerne les « nouveaux pauvres » de parler de réinsertion dans le sens où ils étaient bel et bien insérés au préalable, mais que l'enchaînement des différentes ruptures les ont amenés à occuper une place dévalorisée.

Une des particularités importantes des logiques d'insertion et d'intégration, est qu'elles nécessitent de la part des travailleurs sociaux un repérage des personnes présentant des difficultés. Il est certain que ce repérage par l'institution joue un rôle fondamental dans l'assignation et la définition des personnes « exclues », de par les missions d'encadrement et d'accompagnement des publics qu'elle prévoit, et la classification qu'elle établit : *« Si les représentations successives des populations à insérer fondent les formes successives de traitement social du non-emploi, on pourrait aussi montrer comment ces dispositifs d'insertion contribuent, par les classements qu'ils produisent, à la construction et à la stigmatisation de « populations à problèmes ». Ces dispositifs destinés à l'encadrement des exclus du système scolaire et du marché de l'emploi (i.e. objets de classement qui les ont scolairement et professionnellement disqualifiés) les classent à leur tout (en « insérables » et « ininsérables »), délimitent différentes catégories d'inemployables, consacrent des différences sociales qu'elles solidifient et convertissent en différences de nature (les inemployables sont perçus comme de « nouveaux invalides », les chômeurs sont assimilés à des handicapés), brouillant la frontière entre « les handicapés moteurs » et « les handicapés sociaux » (dont les habitus ne sont pas conformes aux attentes des recruteurs). Le sous-emploi apparaît comme un symptôme de « l'anormalité » de nouveaux « inutiles au monde ». De ce point de vue, ces dispositifs sont aussi des dispositifs de stigmatisation qui consolident la dévaluation des jeunes sans emploi »* [G. Mauger, 2001, p. 11-12]. Lorsqu'une personne est prise en charge par une institution, qu'elle « bénéficie » d'une aide dans son parcours d'insertion, elle est reconnue comme devant être « assistée » : c'est précisément cette assistance qui stigmatise les personnes et qui les définit comme potentiellement « exclues ». Ce repérage se fait soit par l'inscription dans des services d'action sociale, au Pôle Emploi ou à la Mission Locale qui assurent le suivi des personnes. La logique inclusive n'entreprend en revanche aucun travail d'identification, elle prévoit une ouverture de la société pour une inclusion de l'ensemble des personnes qui se reconnaissent comme « socialement désavantagées » afin de leur offrir une place plus valorisante. L'inclusion reflète une dynamique qui dépasse les logiques de parcours en laissant l'individu libre de mobiliser les outils et les ressources qu'il souhaite, et d'en faire l'usage qui lui permettra de participer à la richesse de la société et de faire évoluer sa « condition sociale ».

1.4 L'inclusion : un renversement ?

« Dans les années où nous parlions intégration (en France), les américains

parlaient en américain évidemment de « mainstreaming », ce qui veut dire exactement une mise dans le courant général, « main » c'est principal, « stream » c'est le fleuve, le courant et « streaming » le « ing » qui correspond au « ions » français indique l'idée de plonger dans le courant général » [S. Solere-Queval, 2006]. Sylvie Solere-Queval rapproche le terme d' « inclusion » issu de la langue anglo-saxonne à celui d'insertion en français. Selon elle, la diffusion massive des publications américaines dans le monde entier à un poids sur nos mentalités et sur nos représentations. Le phénomène de mode à employer des termes à l'anglo-saxonne fait qu'il est aujourd'hui d'usage de parler d'inclusion, qui finalement a remplacé la notion de « mainstreaming ». Lorsqu'on se réfère à l'origine des mots, les définitions d'inclusion et d'insertion sont similaires, dans le sens où l'on fait rentrer un ensemble dans un autre mais l'ensemble inclus n'est pas modifié par l'ensemble incluant. Étymologiquement, « inclure » vient du latin *includere* qui signifie enfermer. La notion d'enfermement tient en filigrane celle de la contrainte, de la soumission, de l'obligation de respecter des règles et des procédures, mais aussi et surtout celle d'assimilation, comme nous l'évoquions à propos de la notion d'insertion. Mais *includere* a aussi le sens de « moins contraignant », de « faire partie de » : l'étymologie peut tendre de nombreux pièges, et lorsqu'on se réfère à l'usage des termes dans les champs du politique et du social, inclure et insérer ne fonctionnent pas sur les mêmes dynamiques. Il faut voir dans la notion d'inclusion, selon Sylvie Solere-Queval, un changement de paradigme. Créer une école inclusive selon elle est *« une école qui ne s'adresse pas uniquement à l'esprit, à l'intellect de l'enfant, qui prend en compte sa personnalité, la totalité de son être, qui prend en compte l'ensemble de ses besoins, une école qui ne répond plus qu'aux besoins, si tenté que c'est un besoin, d'apprendre, de savoir, de connaître, mais qui prend en compte aussi tous les besoins »* [*Ibid.*]. Les besoins des uns et des autres sont différents en fonction de leur histoire, de leurs expériences. L'idée d'une société inclusive, en rapport avec la loi du 11 février 2005[208], serait de répondre aux attentes du plus grand nombre. Cette logique d'ouverture de la société prévoirait donc une place aussi pour les plus vulnérables, en leur accordant également davantage de responsabilité. Une société inclusive serait l'inverse d'une société compétitive, c'est-à-dire *« centrée sur l'analyse des potentialités et des besoins des sujets en situation de handicap, elle vise l'adaptation de l'environnement et la participation des différents acteurs pour que tout sujet, quel que soit son handicap, ait tout naturellement sa place parmi ses pairs, dans tous les lieux de la vie sociale ou privée »* [B. Gossot, 2005, p. 32]. Les attentes des usagers, la variété des demandes qui les constituent

---

[208] « Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005, *op. cit.*

viendraient donc, dans une logique inclusive, bousculer les normes de la société puisque elle-même se modifie pour inclure le plus grand nombre. Les citoyens exercent par conséquent une influence sur la société dans laquelle ils vivent, se responsabilisent, s'émancipent face aux enjeux de pouvoir des logiques d'insertion. Inclure renvoie aux logiques d' « empowerment »[209], qui laissent une large part de manœuvre aux citoyens dans leurs capacités à mobiliser des ressources accessibles qui leur permettront de devenir « responsables », maîtres de leurs parcours et d'influer sur leur environnement. Une société inclusive, conclut Sylvie Solere-Queval, est une vision nouvelle de la société que l'on veut donner aux citoyens qui la compose : *« Ça concerne essentiellement la vision de la société qu'on veut, une société ouverte et qui prévoit une place pour les plus vulnérables parmi ses membres et qui fait prendre conscience aux plus forts de ses membres de leur vulnérabilité (...) c'est un enjeux de valeurs, ce sont des choix philosophiques qui commandent tout cela »* [S. Solere-Queval, 2006]. Cette nouvelle vision de la société est également appuyée par Bernard Gossot, qui voit dans la démarche inclusive *« une véritable révolution des consciences qui passe par le traitement de l'état de véritable schizophrénie dans laquelle se trouve notre société : une dualité acceptée, parfois cultivée, faite de discours humaniste, généreux, solidaire et fraternel, et d'autre part de comportements individualistes et égoïstes jusqu'à la veulerie. Le choix d'une politique inclusive ne peut s'opérer par la seule force d'une loi, il relève d'une nécessité morale qui soulève des questions d'ordre éthique, politique et social »* [B. Gossot, 2005, p. 33]. Une société inclusive se veut ouverte pour inclure toutes les personnes « socialement désavantagées », qui pourraient tirer bénéfice des outils et des ressources qu'elles peuvent mobiliser, pour participer activement à la société.

2. UNE SPÉCIFICITÉ NUMÉRIQUE : DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE À L'E-INCLUSION

Le terme d'e-inclusion fait son apparition depuis quelques années dans de nombreux textes et discours politiques lorsqu'il est question de société de l'information. Le « e » rajouté au mot inclusion – qui accorde une dimension numérique à la notion – se traduit, en lien avec la stratégie de Lisbonne, par : *« e-Inclusion aims at enabling every person who so wishes to fully participate in the information society, despite any individual or social disadvantages. It contributes to social equity and cohesion, as well as to productivity and economic growth, reducing the cost of exclusion and opening new*

209 Cf. le quatrième point de ce chapitre sept.

opportunities for ICT markets. The social and economic relevance of e-Inclusion is increasingly recognised by public, commercial and not-for-profit stakeholders, with many actions being undertaken at all levels »[210]. La notion d'inclusion numérique relève ici de la cohésion sociale et s'inscrit dans une logique de participation des usagers à la société de l'information, en dépit de leur situation économique et sociale, dans l'objectif de la rendre plus productive et plus forte économiquement. On observe que la valeur de la société dépend de la participation et de la contribution actives des usagers à la société de l'information.

2.1 Une participation active pour une place plus valorisante

Dans le contexte de la société de l'information, à la fin des années quatre-vingt-dix, des politiques publiques se sont mises en place afin de réduire les inégalités d'accès pressenties par l'introduction des technologies dans de nombreuses sphères de la société (personnelle, professionnelle, culturelle). Était alors évoquée la notion de « fracture numérique »[211], qui désignait le phénomène de polarité dans la société de l'information entre ceux qui avaient accès aux ressources technologiques et pouvaient bénéficier de leurs potentialités, et ceux qui en étaient privés. De nombreux programmes ont alors vu le jour s'inscrivant dans des logiques de diffusion et de promotion des TIC. Ils limitaient bien souvent leurs recommandations à des objectifs d'accessibilité et de sensibilisation aux TIC[212] en faveur de ceux qui souhaitaient les utiliser mais qui ne possédaient ni les moyens pour y accéder ni les compétences pour les utiliser. Quelques années plus tard, en 2004, parallèlement aux programmes de lutte contre la « fracture numérique », apparaissaient des programmes pour l'inclusion numérique. Terme plus optimiste, phénomène de mode à utiliser à outrance des notions anglo-saxonnes ? Très certainement, mais au-delà de ces considérations, l'e-inclusion montre également un changement de paradigme. Alors que les programmes de lutte contre la fracture numérique se focalisaient sur l'accès et la sensibilisation des usagers aux TIC, ceux pour l'inclusion numérique ont élargi le champ : *« le processus social d'e-inclusion doit incorporer ces trois dimensions : réduire la fracture numérique, exploiter les opportunités numériques, favoriser l'implication et l'expression de tous dans la société de l'information »*[213]. Ainsi l'action politique s'oriente

[210] European e-Inclusion Initiative, First Contributions to the Compaign, e-inclusion : be part of it !, Lisbon, 3 december 2007, [en ligne, consulté le 24.09.2009], disponible sur : http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/bepartofit/contributions_booklet.pdf

[211] Cf. P. Vendramin et G. Valenduc (2003), *op. cit.*

[212] Cf. dans la première partie, le premier chapitre consacré à la société de l'information.

[213] Lettre EMERIT, *De la fracture numérique à l'inclusion sociale*, n° 39, 2004, p. 2.

sur les capacités qu'auraient les individus à tirer profit de l'usage des TIC pour faire évoluer leur condition sociale. Lors du congrès de Barcelone en 2004, une charte pour l'inclusion numérique et sociale a été rédigée. Elle prévoyait de développer *« une société de l'information égalitaire dans ses dimensions culturelles, sociales et politiques »*[214] dans laquelle l'usage des TIC jouerait un rôle important puisque la charte précise que *« Pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle de tous, les techniques numériques doivent être porteuses de valeurs et améliorer la participation démocratique ainsi que les conditions de vie des individus »*[215]. Les opportunités d'e-inclusion s'adressent surtout à des individus ou des groupes socialement désavantagés qui pourraient tirer profit du potentiel offert par les TIC de plusieurs manières : un meilleur accès à l'emploi et à la formation, des emplois adaptés à des besoins spécifiques (notamment pour certains handicaps), une meilleure circulation des connaissances, une réduction des difficultés liées à la mobilité ou à l'éloignement. À travers l'objectif de favoriser une société de l'information égalitaire, se dégage une logique d'ouverture de la société qui consiste à inclure non pas uniquement des personnes identifiées comme étant en situation de précarité ou d'exclusion, mais toutes celles pour qui l'usage des TIC pourrait leur apporter une aide pour qu'ils occupent une place plus valorisante.

2.2 Derrière l'inclusion, l'idée de cohésion

Alors que l'insertion exige l'idée d'un parcours personnalisé, individualisé, l'inclusion se base sur celle de la solidarité, de la participation et du partage entre individus. Les paradigmes sont différents puisque la construction d'une société inclusive s'appuie sur l'interaction entre les individus, y compris sur la participation des plus désavantagés socialement. L'inclusion tient en filigrane la notion de lien social qui rappelons-le, constitue un des remparts contre l'exclusion sociale. En rapport avec la déclaration de Lisbonne de 2000, l'inclusion numérique apparaît comme un enjeu de cohésion sociale au même titre que la stratégie pour l'emploi, la lutte contre la pauvreté ou encore l'égalité entre les femmes et les hommes. La cohésion sociale se construit sur des formes de solidarité et de partage de valeurs sociales. Dans ce processus, les TIC y jouent un rôle : même si certains usages peuvent contribuer à exclure ou à isoler la personne de la vie sociale, d'autres peuvent par contre être vecteurs de participation, d'interaction et de

---

[214] Charte pour l'inclusion numérique et sociale, Barcelone, 2004, [en ligne, consulté le 24.09.2009], disponible sur : http://charte.velay.greta.fr/pdf/Charte%20pour%20l'inclusion%20num%E9rique%20et%20sociale%20(FR).pdf

[215] *Ibid.*

création de lien social, particulièrement pour les personnes socialement désavantagées qui ont des difficultés à occuper une place dans une société où la déstructuration des liens sociaux apparaît comme l'une des principales causes des phénomènes d'exclusion [S. Paugam, 2008]. L'inclusion numérique véhicule l'idée selon laquelle l'usage des TIC serait une ressource supplémentaire pour augmenter le capital social, culturel, personnel ou professionnel de la personne. La logique est à double sens : d'un côté la personne mobilise des ressources, de l'autre la société fait un effort d'inclusion et d'ouverture en répondant à l'ensemble des besoins des individus. Cela demande par conséquent à la société d'assouplir ses normes.

3. UNE VISION CONCEPTUELLE DE L'E-INCLUSION

En France, comme nous l'avons vu, il est fréquent de parler d' « intégration » ou d' « insertion » pour justifier des actions dans les domaines du social. Ainsi les politiques d'immigration parlent d' « intégration » pour désigner le processus de rapprochement d'une personne à un groupe, où l'objectif est de trouver un consensus entre les deux parties : cela demande une modification de la part des deux acteurs. Les politiques en matière de formation ou de retour à l'emploi parlent d' « insertion » lorsqu'il s'agit de relier des éléments les uns aux autres afin qu'ils puissent interagir de façon coordonnée ensemble : la norme en est le fil conducteur. Puisqu'il existe des mots sur lesquels s'appuyer pour orienter les programmes politiques, quelle signification et quelle justification pouvons-nous donner à l'usage de la notion d'inclusion en France ? Est-elle un moyen d'orienter de nouvelles politiques, de nouvelles stratégies ? Sommes-nous sur des modes d'intervention différents que les programmes d'insertion déjà mis en œuvre ? Sommes-nous devant une spécificité numérique qui justifierait l'usage de cette notion ?

Dans le domaine de la recherche, il y a une certaine confusion lorsqu'on parle d'inclusion. En reprenant le sens étymologique des termes, nous voyons que l'insertion et l'inclusion se basent sur des logiques similaires d' « enfermement ». Mais l'enfermement s'éloigne des intentions d' « empowerment » auxquelles sont attachées les politiques publiques en matière d'inclusion numérique et sociale. Puisque ce terme nous vient des pays anglo-saxons, où les individus bénéficient davantage de liberté à entreprendre et à développer leurs pratiques personnelles, nous pouvons nous demander si l'usage du mot « inclusion » peut prendre véritablement du sens dans le contexte français. Nous serions tentés de dire qu'il soit question d'insertion ou d'inclusion, le modèle de société en France

reste le même : un système dominant dans lequel les individus sont contraints de respecter un certain nombre de règles et de normes au risque d'être étiquetés comme « exclus sociaux ». Utiliser la notion d'inclusion sociale en France dans l'état actuel des choses serait un euphémisme. D'autant plus que les chartes, les programmes et les déclarations politiques passent indifféremment de la notion d'insertion sociale à celle d'inclusion sociale, sans se soucier de la signification que portent ces termes et sans les questionner, alors qu'ils se réfèrent à des paradigmes et des logiques très différents. L'insertion renvoie à une logique à sens unique, où la personne fait la démarche de s'insérer dans un système normé qui n'est pas modifié ni modifiable ; l'inclusion renvoie à une société plus égalitaire, capable de se modeler et de repousser ses frontières pour répondre aux attentes du plus grand nombre.

L'importance du « e »

Lorsqu'on parle d'e-inclusion, nous évoquons la notion d'inclusion numérique en ce sens qu'elle se réfère à la question des usages des TIC et des potentialités qu'ils offrent aux personnes. L'inclusion numérique – dans le contexte de la société de l'information – s'inscrit comme un prolongement des programmes de lutte contre la fracture numérique menés depuis la fin des années quatre-vingt-dix. Il y a un changement de focale : lorsqu'on parlait de lutter contre la fracture numérique, les objectifs étaient de permettre l'accès, de sensibiliser les personnes aux outils numériques : la logique était descendante, les initiatives cherchaient à diffuser de la technologie dans toutes les sphères de la vie sociale. Maintenant que les ménages s'équipent de plus en plus et que de nouveaux usages se développent, il est question d'e-inclusion ou d'inclusion numérique : la logique est ascendante. L'inclusion numérique est une prise en charge par l'usager lui-même. Il va mobiliser les outils numériques et les ressources humaines dont il dispose et auxquels il a accès, pour échanger et partager avec son réseau en vue de faire évoluer sa situation sociale et se rapprocher de ses idéaux de vie en société. L'inclusion numérique – dans le contexte de cette recherche – révèle le potentiel dégagé par l'usage des TIC en tant que « levier social ». Même si le modèle d'insertion n'est jamais très loin, l'inclusion numérique désigne le processus par lequel la personne accède et mobilise des outils numériques qui lui permettront, grâce à l'usage qu'elle en fait, d'atteindre ses objectifs fixés en vue d'améliorer ses conditions de vie au quotidien.

Cette logique a une incidence sur le fonctionnement de la société dans le sens où l'ouverture implique un changement, une évolution de sa part. Si la société souhaite donner

davantage de moyens à ses citoyens en favorisant l'accès aux TIC et en développant les usages, c'est qu'elle est prête à en accepter les changements. En identifiant le(s) rôle(s) que joue l'usage des outils numériques par les disqualifiés sociaux dans une perspective de requalification professionnelle, nous chercherons à étayer la notion d'inclusion numérique, qui témoigne jusqu'à présent d'une volonté individuelle de tendre vers le haut, vers le « mieux », vers le « moins contraignant ». Si l'individu accède aux outils, s'il est en capacité de les utiliser, alors il peut donner une impulsion à un changement, acquérir du pouvoir qui lui permettra d'agir sur son environnement réel et de façon ascendante. Cette progression dans le sens positif du terme s'apparente à la notion d'empowerment, qui entretient des liens étroits avec la logique inclusive : l'individu n'est plus uniquement soumis à des règles, mais est capable d'influer sur son environnement grâce aux ressources auxquelles il a accès et qu'il est en mesure de mobiliser. Cette idée de prise de pouvoir, de possibilité d'agir n'est pas sans rappeler celle évoquée par Jürgen Habermas dans sa conception de l' « espace public ». Les médias et les outils ont évidemment évolué, et les individus se les ont appropriés de différentes manières, mais l'EPN reste un « espace partiel », une composante de l'espace public dans sa globalité où les personnes se rencontrent, échangent, discutent, ont accès à des outils numériques qu'ils sont capables d'utiliser et dont il est possible de tirer bénéfice. Cette logique se rapproche de celle de l'empowerment, autre terme d'origine anglo-saxonne qui prend une place de plus en plus importante dans nos sociétés actuelles.

4. LA LOGIQUE D' « EMPOWERMENT »

L' « empowerment » – concept économique à l'origine – est apparu dans les années soixante-dix dans les pays anglophones. Il est utilisé dans de nombreux domaines tels que le développement économique du territoire, l'entreprise, le champ politique, mais aussi celui du social depuis une quinzaine d'années au Québec et dans plusieurs pays occidentaux. Pour tenter de délimiter les principes fondateurs de l'empowerment, nous nous appuierons principalement sur trois textes[216] présentés sous forme de débat entre Yann Le Bossé et Saül Karsz (2008) et sur les arguments et critiques qu'ils portent sur la notion.

Dans la langue anglaise, on utilise le terme d'empowerment selon William Ninacs pour désigner *« le processus par lequel un individu ou une collectivité s'approprie la*

[216] S. Jochems & M. Rivard, « TIC et citoyenneté. De nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information », *in Nouvelles pratiques sociales*, Échos et débats, vol. 21, n° 1, 2008, p. 137-166.

capacité d'agir concrètement et de façon autonome – bref le pouvoir – ainsi que la capacité de l'exercer » [W. A. Ninacs, 2003, p. 21]. Ce terme, que les québécois traduisent en français par « capacitation »[217], constitue, selon Marie-Hélène Bacqué *« le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, de s'émanciper »* [M. H. Bacqué, 2006, p. 108] : il est par conséquent question de mobilisation, d'action, de renforcement et de prise de pouvoir par l'individu, en vue d'agir sur la réalité qui l'entoure. Lorsqu'on évoque la notion d'empowerment, selon Yann Le Bossé (2008), on retrouve trois parties. Le préfixe « em » qui témoigne de l'idée de mouvement, le radical « power » qui signifie en français « pouvoir » et enfin le suffixe « ment » qui rend le résultat tangible. Ainsi, *« on peut considérer que la notion d'empowerment renvoie globalement à un mouvement d'acquisition de pouvoir qui débouche sur un résultat tangible »* [Y. Le Bossé, 2008, p. 138]. Aujourd'hui, cette idée tient en filigrane la *possibilité* qu'a l'individu à agir sur son environnement plutôt que sa *capacité* : *« Historiquement, culturellement et concrètement la notion d'empowerment renvoie beaucoup plus à une compréhension du pouvoir comme une « capacité d'agir », au sens philosophique de cette expression, qu'à l'exercice d'une forme de domination. Toutefois, étant donné l'utilisation restreinte de la notion de « capacité » dans le langage courant, il nous semble plus judicieux de parler de « possibilités d'agir »* [*Ibid.*, p. 141]. Ainsi, l'empowerment renvoie à l'idée de saisir les opportunités de créer de nouvelles possibilités d'agir par le fait que *« la résolution des problèmes sociaux passe par la transformation des modalités actuelles de distribution et d'accès aux ressources collectives »* [Y. Le Bossé, 2008, p. 161]. C'est un moyen d'agir sur le réel en permettant à l'individu de mobiliser des ressources qui lui permettent d'aboutir à un résultat tangible. Selon William Ninacs (2003), avoir de l'emprise sur les ressources est constitutif de l'empowerment. Il fait le rapprochement avec les personnes en situation de pauvreté qui, une fois qu'elles trouvent l'emprise suffisante, possèdent des capacités d'agir concrètement et de façon autonome sur leur environnement : *« Sur le plan de l'action du service social en lien avec la pauvreté, l'absence d'emprise sur les ressources ainsi que sur l'intervention demeure une préoccupation de premier ordre. Avoir une emprise ou encore, contrôler, c'est exercer un pouvoir, et le manque de pouvoir individuel et collectif figure parmi les*

[217] Cf. F. Garibay, M. Seguier (coord.), *Pratiques émancipatrices : actualités de Paulo Freire*, Paris, Syllepse, 2009. Le terme de capacitation est la traduction française la plus appropriée à la notion d'empowerment, selon les chercheurs, même si les deux termes ne semblent pas véritablement équivalents. La capacitation appartient au domaine de l'éducation (émancipatrice) par le « développement des capacités individuelles et collectives », dont le travail de conceptualisation permet aujourd'hui d'identifier dans quelles conditions il y a capacitation. La variété des champs auxquels s'applique la notion d'empowerment, permet de l'extrapoler dans le contexte de cette recherche, en identifiant les situations d'appropriation du pouvoir par les disqualifiés sociaux à retrouver du travail sans être assistés.

dimensions constitutives de la pauvreté telles que proposées dans les modèles de Bihr et Pfefferkorn (1995) et de Clavel (1998) sur le plan des individus et de Swack et Mason (1987) et de Favreau et Fréchette (1995) sur le plan des communautés. Avoir une emprise requiert, chez l'individu ou la communauté concernées, une capacité d'agir concrètement et de façon autonome » [W. A. Ninacs, 2003, p. 21]. Dans le contexte de cette recherche, étudier les processus d'empowerment dans les EPN par les personnes en situation de disqualification sociale implique que l'espace soit identifié comme un lieu où des possibilités d'agir sur l'environnement soient possibles. Même si la maîtrise des outils numériques n'est pas une condition d'entrée, du fait que des animateurs sont aussi présents pour répondre aux besoins de sensibilisation aux usages des TIC, le fait que les disqualifiés sociaux se déplacent dans ce lieu interroge sur leur volonté à privilégier celui-ci plutôt qu'un autre – probablement plus expert en matière de lutte contre l'exclusion sociale – pour mobiliser des ressources, avoir de l'emprise sur leur situation et dégager une forme de pouvoir dans un objectif de requalification professionnelle.

4.1 L'empowerment ou le processus d'affranchissement

Un des principaux mouvements par lequel se manifeste l'empowerment, toujours selon Yann Le Bossé (2008), est la démarche d'affranchissement dont Bertrand Bergier (1996) a été l'un des principaux chercheurs à avoir consacré un ouvrage entier à ce processus. Selon Yann Le Bossé, la démarche d'affranchissement est caractéristique de l'empowerment par le fait qu'il matérialise un *« dépassement des difficultés considérées comme des obstacles au changement poursuivi »* [Y. Le Bossé, 2008, p. 143]. Il s'agit de se libérer de l'obstacle, de s'en affranchir afin que celui-ci ne constitue plus un problème. L'individu le dépasse, le contourne, l'élimine pour atteindre le changement vers lequel il souhaite tendre. Cette démarche d'affranchissement nécessite néanmoins que les ressources soient disponibles et que l'individu ait les capacités et les moyens de réaliser ces changements. L'affranchissement trouve ici ses limites, lorsqu'une des conditions ne peut être satisfaite et qu'elle va porter atteinte ou bloquer le processus de changement. Pour débloquer cette situation, c'est-à-dire la rendre adéquate aux desseins individuels et collectifs [S. Karsz, 2008], l'individu devra trouver de nouvelles possibilités d'agir sur son environnement et c'est à ce moment précis que l'on peut parler effectivement d'empowerment. Selon Yann Le Bossé (2008) : *« le phénomène associé à la notion d'empowerment consiste donc en un développement d'un pouvoir (au sens d'une opportunité de créer de nouvelles possibilités) d'agir spécifique. Pourquoi spécifique ?*

Parce que ce n'est pas de notre pouvoir d'agir en général qu'il est question ici (tout le monde en a peu ou prou) mais bien de celui que requiert le dépassement de l'obstacle ponctuel qui bloque la démarche de changement visée » [*Ibid.*, p. 144]. Dans le cadre de cette recherche, les ressources existent dans les EPN et sont accessibles au public. Les outils numériques sont disponibles, et si les disqualifiés sociaux expriment des difficultés à les utiliser, des personnes-ressources sont capables de leur venir en aide. Une des inconnues, avant que le travail de terrain ne soit engagé, était de savoir s'ils accèdent à suffisamment de ressources et d'outils qui leur permettent de contourner les obstacles qui empêchent le changement désiré. En termes d'usages des TIC relatifs à la démarche de retour à l'emploi, nous verrons quelles stratégies d'empowerment ont été observées qui leur permettent de dépasser les difficultés rencontrées pour se rapprocher de l'objectif fixé, en développant une capacité à retrouver de l'emploi sans être assistés.

4.2 Les critiques à l'égard de la notion d'empowerment

L'étendue des discours qui s'appliquent à l'empowerment rend la notion relativement floue, vague. Le terme souffre d'un manque de précision dans les fondements théoriques. Cela permet d'appliquer la notion à des situations très diverses, mais handicape quand à la nature et au sens qu'il prend lorsqu'il est mobilisé. À ce titre, selon Saül Karsz (2008), la notion d'empowerment ne fait pas l'objet d'un concept mais plutôt d'une catégorie. L'empowerment, selon le chercheur, ne délimite pas de façon claire les contours qui permettraient d'appréhender le réel. Même si, selon Yann Le Bossé (2008), le champ d'étude propre à l'empowerment s'oriente vers la production de changement, le manque de précision dans les fondements théoriques mènerait à parler plutôt de « discours » sur l'empowerment. Cela constitue l'une des principales critiques sur la notion qui doit encore être étayée et fondée théoriquement afin d'être conceptualisée. Deuxièmement, l'empowerment *« revêt un caractère positif, constructif, stimulant, au point que son absence complète ou partielle est supposée réduire d'autant les marges de manœuvre des individus et des groupes confrontés à des situations difficiles... Il ne semble pas exister d'empowerment négatif. Ou, ce qui revient au même, la seule négativité est d'un empowerment insuffisant, ou carrément absent »* [S. Karsz, 2008, p. 150]. L'empowerment correspond à une évolution dans le sens positif du terme, une possibilité ascendante de changement. En aucun cas elle ne s'apparente à une situation qui ferait régresser la posture ou la place de l'individu, ce qui induit par conséquent un effet moralisateur de l'empowerment. Nous emprunterons cette notion lorsque nous analyserons, à travers les

usages des TIC observés, les situations « positives » révélant des possibilités d'agir sur l'environnement en lien avec les attentes et les besoins désirés de la personne.

5. INCLUSION ET EMPOWERMENT : DE NOUVELLES FORMES DE PARTICIPATION À LA SOCIÉTÉ

Empowerment, e-inclusion, autant de termes empruntés aux anglo-saxons qui mettent en lumière une vision nouvelle de la société, dont l'organisation et le fonctionnement ne s'exercent plus de façon descendante mais dont la participation des individus est une valeur constitutive de celle-ci. Comme le souligne Bernard Jouve à propos de l'empowerment, *« De nombreux auteurs traitant de l'empowerment dans le domaine de la ville, ou plus encore dans le champ de l'économie sociale et solidaire, mettent de l'avant le caractère proprement subversif – au sens de la transformation de l'ordre politique – de ces nouvelles pratiques visant à transférer vers les acteurs de la société civile, notamment ses franges les plus fragilisées par les transformations économiques contemporaines, des capacités d'action, de pouvoir. Face à des États dépassés par l'importance des problèmes sociaux à résoudre (inégalité, pauvreté, exclusion, délinquance), l'une des alternatives actuelles serait l'empowerment, parée de tous les mérites de la démocratie participative pratiquée dans ce qu'elle a de plus noble »* [B. Jouve, 2006, p. 115]. Il est d'usage de parler dans les discours politiques et textes en matière d'inclusion sociale et numérique – surtout lorsqu'il s'agit de TIC – de participation des usagers à la société de l'information : pour qui ? Pourquoi ? Les questions restent en suspens, le seul argument avancé est que cela favoriserait la cohésion sociale entre les individus et permettrait de lutter activement contre l'exclusion sociale et numérique. Vaste programme... Mais comment cela est-il visible en France et de quelle manière cela se manifeste-t-il ? Comme le souligne Bernard Jouve, *« En France, l'empowerment rencontre d'évidentes difficultés de mise en œuvre, la question de la difficile participation dans la politique de la ville ou encore la courte existence d'un secrétariat à l'économie sociale et solidaire sous le Gouvernement de L. Jospin attestant cet état de fait (...) Faire « participer » le public, le « citoyen », l' « usager » revient à les intégrer dans un cadre opératoire construit d'avance, à leur faire jouer une partition que la puissance publique attend d'eux, non à les inciter à revendiquer des moyens d'action pour transformer les politiques publiques »* [*Ibid.*, p. 116]. Ce constat autour de l'empowerment rejoint étroitement la réflexion qu'évoquait Sylvie Solere-Queval à propos de l'inclusion. Comment ouvrir une société – surtout lorsqu'il s'agit du traitement de l'exclusion sociale ou

du chômage – où règne un système procédural auquel il est difficile de ne pas se soumettre, se contraindre. Les possibilités de contournement du système seraient, en l'état actuel des choses, difficiles à entreprendre pour les demandeurs d'emploi puisqu'ils doivent constamment justifier de leur situation au risque de ne plus bénéficier d'aides sociales. Pourtant, selon Bernard Jouve, de nombreux travaux[218] témoignent de *« la capacité des mouvements sociaux à insuffler ce nouveau référentiel au sein des agendas publics, qu'ils soient locaux et nationaux. L'hypothèse la plus courante consiste à mettre de l'avant l'impossibilité de la puissance publique – qu'il s'agisse de l'État ou des pouvoirs locaux – à faire face à leurs obligations et compétences dans un contexte caractérisé par l'épuisement d'un mode de régulation de type keynésien ; épuisement qui conduit les institutions publiques à se tourner vers de nouvelles « recettes d'action publique », comme l'empowerment, portés par des mouvements sociaux qui ont une vision alternative de la Politique, du système économique, des rapports de solidarité. L'empowerment traduirait donc une citoyenneté en actes qui transformerait le registre dominant d'exercice du politique au profit d'un rééquilibrage vis-à-vis de la société civile. Ainsi, à partir de l'expérience particulièrement riche des États-Unis (Sirianni et Friedland, 2001), les promoteurs de l'empowerment en font la matrice d'un ordre politique et économique en recomposition »* [*Ibid.*]. Cela expliquerait l'usage intempestif des termes anglo-saxons à l'heure actuelle. Mais comment orienter une logique inclusive – et / ou d'empowerment – dans un système qui laisse si peu de marge de manœuvre à l'individu, où lorsqu'on leur laisse un peu liberté, on condamne systématiquement leurs pratiques ? Pour illustrer notre pensée et bien comprendre comment l'État français garde un large contrôle sur les faits et gestes des citoyens, nous pourrions prendre comme exemple la loi contre le téléchargement, actuellement au centre de tous les discours. Les fournisseurs d'accès donnent aujourd'hui les moyens aux internautes de télécharger toujours plus rapidement toujours plus de contenu, mais les pouvoirs publics considèrent le téléchargement (non payant) comme illégal parce qu'il ferait perdre de l'argent aux sociétés de production et d'édition et contribuerait à signer la mise à mort de la culture. Autrement dit les outils existent et les pouvoirs publics incitent les citoyens à les utiliser, mais la loi réprime leur usage car les potentialités offertes par ces technologies s'éloignent trop ou ne sont pas en accord avec le projet de société que les pouvoirs publics souhaitent orienter. Un autre exemple d'actualité témoigne de la même injonction : les constructeurs automobiles construisent des voitures puissantes capables des excès de vitesse les plus vertigineux et

[218] Bernard Jouve cite parmi eux les travaux de J. Friedman, (2002) relayés par B. Levesque *et al* (2001), A. Fung et E. O. Wright (2003) et J.-L. Laville (2005).

qui nécessitent une alimentation en essence ou en gasoil, mais les pouvoirs publics verbalisent le moindre excès de vitesse et condamnent l'usage qu'en font quotidiennement les citoyens : en effet, cela ne préserve pas l'environnement. Toute l'ambiguïté se révèle dans ces deux exemples, où l'individu bénéficie des moyens, des outils, possèdent des capacités d'agir mais finalement reste contraint à se soumettre à des règles. Le système de retour à l'emploi suit les mêmes logiques.

Comment donc observer les situations d'empowerment et comment recueillir les pratiques inclusives au sein des EPN par les personnes en situation de disqualification sociale ? Quel pouvoir possèdent-elles qui leur permette, non pas de déstabiliser celui des autres mais d'assurer un contre-pouvoir face au pouvoir dominant ? C'est à travers la mobilisation d'un dernier concept que nous pourrons observer ces différents éléments : celui des usages. C'est à travers les usages des TIC et de l'EPN dans sa globalité que nous serons en mesure d'identifier et d'observer les pratiques des usagers. Si les situations d'empowerment et d'inclusion sont difficilement observables dans la société, les observer sous l'angle des usages nous permettra de rendre compte des dynamiques effectives des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN.

CHAPITRE 8

***

L'usage : une entrée pour l'observation

Dans les pays anglo-saxons, l'étude des usages sur les mass médias a longtemps été l'une de leurs spécialités. Pourtant, en France, les sciences de l'information et de la communication ne sont devenues une véritable discipline que depuis les années soixante-dix et dans les pays francophones, l'étude des usages des TIC apparaît comme une piste privilégiée par de nombreux chercheurs pluridisciplinaires. L'introduction et l'expansion des TIC[219] dans la société depuis l'apparition du Minitel à la fin des années soixante-dix, ont contribué au développement de la sociologie des usages qui fait aujourd'hui l'objet de nombreuses études. Initialement portées sur la sphère résidentielle, les études se sont intéressées dans les années quatre-vingt-dix sur les usages des TIC dans les entreprises, puis, plus récemment, sur les objets TIC (téléphones portables, Internet) ou encore sur les usages sociaux des technologies entre catégories de personnes.

1. L'ÉMERGENCE DE LA SOCIOLOGIE DES USAGES

Les études sur la sociologie des usages, selon Josiane Jouet, *« s'inscrivent d'emblée dans le rejet d'une perspective techniciste et mettent au jour le rôle actif de l'usager dans le modelage des emplois de la technique »* [J. Jouet, 2000, p. 493]. La sociologie des usages s'est constituée grâce à des bricolages entre chercheurs de disciplines différentes en manque de références théoriques à partir de 1968, suite aux mutations sociales qui ont vu

219 TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

l'émergence de nouvelles pratiques sociales. Josiane Jouet (2000) note au passage l'émergence de certaines formes d'autonomie et d'individualisation, qui seront observées grâce à une analyse des phénomènes sociaux qui tentent de repérer les processus d'affranchissement de certaines catégories de personnes des formes de domination existantes. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la sociologie des médias ne s'est pas construite en prenant la communication comme appui principal : les pratiques sociales sont un terrain d'investigation privilégié. Les premières études sur les usages sont réalisées par des chercheurs issus de la sociologie, qui tentent de repérer la manière dont les TIC s'associent aux pratiques d'autonomie. Il en ressort, selon Josiane Jouet, que *« les individus s'approprient ces outils à des fins d'émancipation personnelle (...), d'accomplissement dans le travail (...), ou à des fins de sociabilité »* [*Ibid.*]. L'analyse des usages des TIC montre comment les usagers se les approprient de façon à détourner l'usage prescrit, comme autant de stratégies de contournement visant à ne pas se soumettre à l'imposition de normes. Un parallèle peut être fait ici avec les logiques inclusives et d'empowerment énoncées précédemment, mais aussi avec celle de l'appropriation de l'espace public comme vecteurs de pouvoir et de contre-pouvoir. L'ensemble des concepts mobilisés et associés entre eux permettent d'installer véritablement ce travail de recherche : prescription, normes, stigmatisation, assimilation, mais aussi contournement des obstacles, affranchissement ou rejet technique sont autant d'éléments qui retiennent désormais notre attention.

Les premières observations sur les usages des TIC révèlent un premier modèle : le pratiquant, c'est-à-dire l'usager, est actif. Cet élément d'observation constitue une base importante de ce travail de recherche, dans le sens où les personnes en situation de disqualification sociale qui suivent un parcours d'insertion ou de retour à l'emploi sont quotidiennement soumis à des règles, des procédures pour justifier leur situation. L'intégration d'outils technologiques comme moyens mis à disposition des disqualifiés sociaux pour régler leur situation se généralise progressivement, et les demandeurs d'emploi sont aujourd'hui de plus en plus sollicités à les utiliser, quelle que soit la démarche qu'ils ont à effectuer[220] : en utilisant ces outils, ils deviennent actifs, mais pour étudier véritablement les usages qu'ils ont des TIC, il faudra s'intéresser à la manière dont ils emploient les outils numériques accessibles et à la façon dont ils se les approprient pour répondre à leurs besoins personnels.

[220] Par exemple, l'actualisation de la situation du demandeur d'emploi s'effectue mensuellement via le site Internet du Pôle Emploi, ou par téléphone ; les offres d'emploi sous format papier ont quant à elles disparues pour une grande majorité depuis 2003 au profit des annonces en ligne.

Pour poursuivre sur la sociologie des usages, les analyses se sont ensuite intéressées à l'insertion des objets TIC au sein du foyer, qui sont devenus autant d'enjeux de pouvoir que de conflits, capables d'occuper une place importante dans la vie quotidienne des personnes. Au-delà de la représentation des TIC comme outils technologiques ou comme instruments[221], celles-ci se révèlent au vu des premières recherches menées, comme des objets sociaux capables de modifier les relations sociales entre individus : nous touchons ici à la symbolique de l'outil, aux représentations que peuvent avoir les personnes envers les technologies. Les premières enquêtes cherchent à démontrer que l'usage ne découle pas directement d'un « déterminisme » technique prévu par les concepteurs, mais que la dimension sociale est une valeur importante à prendre en considération. C'est l'interaction entre les deux sphères (technique et sociale) qui révèle les usages. C'est ainsi que l'intégration d'objets technologiques dans les foyers, les entreprises, les écoles, révèle des usages très diversifiés selon le rapport que possède l'individu avec la société dans laquelle il vit, selon son histoire, ses pratiques sociales, ses croyances et ses modes de vie c'est-à-dire tout ce qui fait de lui une personne.

Par la suite, au milieu des années quatre-vingt, au-delà de l'observation et de l'analyse des interactions homme / machine et des usages qui en découlent, Josiane Jouet précise que *« la problématique de la double médiation de la technique et du social réinstitue le lien entre l'innovation sociale et l'innovation technique et devient un cadre d'analyse des TIC. La médiation est en effet à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressourcent dans le corps social »* [*Ibid.*, p. 495]. À partir de ces nouvelles conclusions, de nombreux champs vont alors investir celui des usages. Des domaines tels que l'ethnométhodologie ou la socio-linguistique s'intéressent à observer les processus d'usage en situation, celui de la communication sur l'objet en action. La sociologie des usages quant à elle continuera à se développer grâce aux observations menées sur les pratiques des TIC des usagers : c'est ce qui constitue son principal champ d'investigation. Dans les années quatre-vingt-dix, elle s'attachera à mobiliser d'autres théories issues de la sociologie des organisations et celle du travail, afin d'observer les usages de la téléphonie mobile et de l'informatique en réseau, ainsi que les usages professionnels dans les entreprises. L'étude des usages des TIC s'étend aujourd'hui sur

[221] Réf. à J. Perriault, *La logique de l'usage*, Paris, Flammarion, 1989. Il qualifie dans son ouvrage l'instrument d'artefact.

l'observation des objets technologiques et des pratiques qui en découlent[222].

La diversité des domaines qui étudie la notion d'usage contribue à varier les angles d'observation, pour une diversification des approches. Au-delà du caractère pluridisciplinaire sous lequel l'usage est observé, la variété des champs d'investigation a permis à la sociologie des usages de s'imposer comme un véritable courant indépendant de la sociologie dite « classique ». De la sphère familiale à la sphère professionnelle, de l'objet technique à l'observation de son utilisation dans un contexte social, du rapport au temps et à l'espace à l'émergence de nouvelles formes de sociabilité, la sociologie des usages multiplie les objets d'observations en prenant toujours comme point d'appui les pratiques des usagers.

2. L'USAGE

Même si l'usage fait l'objet de champs d'études pluridisciplinaires, un certain nombre de postulats et d'idées « fédératrices » permettent de donner une définition suffisamment large à cette notion. Le terme même d'usage est apparu *« dès les années soixante, dans la recherche empirique anglo-saxonne où le courant « usages et gratifications » renverse le paradigme des effets en ne s'interrogeant plus « ce que font les médias aux individus » mais ce que « les individus font des médias »* [*Ibid.*]. Josiane Jouet fait ici référence à l'expression « Uses and Gratification » qui étudie comment les individus utilisent les médias pour satisfaire leurs propres besoins. Dans cette optique, chaque individu a ses propres besoins, ses propres attentes qui conditionnent ses choix d'utiliser ou de rejeter les outils mis à sa disposition. L'usage est un construit social, il ne se réduit pas au seul fait d'utiliser l'outil technologique comme un manuel le décrit, c'est-à-dire dans une logique prescriptive et donc descendante. Il révèle au contraire l'Homme, porteur d'une histoire, en interaction avec un environnement social ainsi que ses effets sur l'outil technologique. L'étude des usages observe l'ensemble des interactions existantes entre l'individu et l'objet et qui révèlent des pratiques socialisées capables d'aller au-delà de la raison pour laquelle l'outil a été créé. En d'autres termes, l'usage se distingue de l'utilisation en ce sens qu'il ne répond pas à une logique d'utilisation prédéfinie, mais puise son origine

[222] Parmi les nombreuses études menées sur les usages des TIC, Le Groupement d'Intérêt Scientifique (GIS) M@rsouin situé en Bretagne est un des laboratoires qui mène régulièrement des enquêtes sur les usages des TIC auprès des ménages, des entreprises, mais aussi sur les outils technologiques tels que les réseaux sociaux, les réseaux peer to peer. Les enquêtes sont accessibles sur le site Internet du laboratoire : http://www.marsouin.org/

dans les formes d'appropriation de l'outil par l'individu, dans le fait que ses pratiques « détournent » l'idée d'utilisation initiale. Michel de Certeau (1990) a été l'un des premiers intellectuels à avoir nourri cette notion d'usage, en mettant en avant le rôle actif[223] de l'usager et en refusant sa passivité face aux outils technologiques. Selon lui, les individus créent leur propre quotidien en fonction de leurs besoins, les usages révèlent ses pratiques quotidiennes inventives et créatrices en ayant recours à des tactiques mises au point personnellement. Ainsi l'individu invente son quotidien, mobilise des outils dans un environnement social qui révèlent des usages. Pour prendre en compte la dimension sociale des usages, de nombreux chercheurs tels que Serge Proulx qualifie d'usages sociaux *« les patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) qui s'avèrent relativement stabilisés sur une période historique plus ou moins longue, à l'échelle d'ensemble sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations) »* [S. Proulx, 2005, p. 9]. L'usage fait donc interagir la dimension technique et la dimension sociale. L'usager est la personne qui porte son histoire personnelle en exerçant une action sur l'objet technologique dans un contexte social donné.

Dans le contexte de cette recherche, un des objectifs est d'observer les usages des TIC dans les EPN[224] par les personnes en situation de disqualification sociale, comme autant de pratiques capables de répondre à leurs besoins personnels de requalification. Les usages dévoilent les stratégies mises en œuvres et les capacités d'actions de l'individu sur son environnement. L'étude des usages est une entrée privilégiée, car elle nous permettra d'observer les processus d'empowerment et les logiques d'inclusion numérique effectives, mais aussi de montrer la manière dont se positionne l'individu en tant qu' « acteur ». Les disqualifiés sociaux ont eux aussi des attentes, des besoins auxquels ils tentent de répondre en mobilisant les ressources (matérielles, humaines) disponibles. L'utilisation des outils mis à disposition et la mobilisation des ressources existantes dans le cadre de l'EPN feront apparaître des usages diversifiés, selon les histoires et les expériences propres à chacun.

---

[223] Cf. M. de Certeau, *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire et 2. Habiter, cuisiner, éd. établie et présentée par Luce Giard*, Paris, Gallimard, 1990.

[224] EPN – *Espace Public Numérique.*

PARTIE 3

Problématique & méthodologie d'enquête

CHAPITRE 9

***

Problématique

Plusieurs notions transcendent les concepts mobilisés. Les termes de domination, de pouvoir, de norme, mais aussi d'émancipation ou de capacitation sont redondants. Ils ont été cités fréquemment lorsque nous avons évoqué le concept d'espace public, la notion d'empowerment ou encore les logiques d'inclusion et d'insertion. Nous avons vu que lorsqu'il est question d'insertion, nous sommes dans une logique procédurale, descendante, normée et stigmatisante, qui laisse finalement peu de marge de manœuvre à l'individu : il est contraint de se soumettre à un parcours hiérarchisé par étapes successives. L'objectif des politiques d'insertion et de retour à l'emploi est de redonner une place à la personne en l'aidant à accéder au travail, certes, mais elles ne s'adressent pas à tous les publics : uniquement à ceux qui sont en capacité de travailler, d'où cette sélection préalable et ce travail d'identification des individus pour lesquels un parcours d'insertion sera proposé. Ces politiques publiques en matière d'insertion tiennent comptent des exigences du marché du travail, de la conjoncture, de l'environnement dans lequel la personne évolue, pour l'insérer dans les places existantes. Le parcours d'insertion est ainsi adapté aux situations économiques et sociales du territoire. Les dispositifs de retour à l'emploi en tiennent compte également, et mettent à disposition des publics des outils qui permettront non pas de satisfaire leur demande, mais celle de l'État et du monde du travail. Le service Public de l'emploi n'a plus les moyens de ses ambitions, il est devenu au fil des ans un outil de contrôle de la situation des demandeurs d'emploi qui ne se soucie plus de leur avenir professionnel. Il est un système de gestion de la vie privée des populations inscrites, qui adapte des mesures en fonction de la situation personnelle, sociale et professionnelle de la

personne. Dominique Schnapper le soulignait déjà au début de années quatre-vingt, lorsqu'elle a mené ses entretiens auprès des cadres en chômage. Son étude révélait que ces personnes avaient une vision péjorative de l'ANPE[225], qu'elle était utilisée uniquement pour garantir leurs droits sociaux mais demeurait totalement inefficace en matière de retour à l'emploi. La manière dont l'État intervient pour traiter les phénomènes de pauvreté ou d'exclusion sociale et professionnelle a évolué : il investit progressivement tous les espaces, y compris ceux qui sont dans le domaine du social, et réduit peu à peu les espaces intermédiaires entre la société – au sens des individus qui la compose – et lui-même. La lutte contre le chômage est une priorité mise en avant par les pouvoirs publics pour relancer la « croissance », rendre le pays plus « compétitif » face aux autres nations, mais elle est aussi un bon moyen pour entrer de plus en plus dans l'intimité des personnes en leur proposant différentes mesures en fonction de leur situation. Le plein-emploi est une utopie, et les pouvoirs publics le savent bien. Il n'y a pas de place pour tout le monde et même si tous les demandeurs d'emploi inscrits accédaient au travail, ce serait probablement aux conseillers du Pôle Emploi et à certains travailleurs sociaux de prendre malheureusement leur place. Cela est la conséquence d'une part des mutations sociales que connaît notre société, qui tend à exclure toute personne « hors norme » ou en inadéquation avec le modèle de société vers lequel les pouvoirs publics souhaitent tendre, d'autre part des méthodes de traitement qui demeurent inefficaces, si elles ne sont pas élaborées de façon à ce que les « riches » restent riches et que les « pauvres » restent pauvres.

Face à l'incapacité de l'État à répondre aux difficultés de l'ordre du social qui ne cessent d'apparaître, de se diversifier voire de se consolider [B. Jouve, 2006], une alternative privilégiée depuis quelques années serait de donner davantage de pouvoirs aux citoyens, afin qu'ils puissent augmenter leurs chances d'occuper une place leur permettant d'améliorer leur qualité de vie et de répondre au plus près à leurs besoins et à leurs attentes. Une des solutions mise en avant serait de créer une société inclusive suffisamment « ouverte » au plus grand nombre. Il restera toujours des personnes « à la marge », mais l'idée d'inclure le plus grand monde engage aussi la société à assouplir ses normes pour répondre au maximum aux besoins de l'ensemble des individus. Donner du pouvoir aux personnes, c'est leur donner des outils, des moyens, des ressources qu'ils seront en capacité d'utiliser pour s'émanciper, voire pour se libérer des contraintes auxquelles ils peuvent être confrontés quotidiennement. Les logiques d'empowerment et d'inclusion sont intimement liées, car elles renversent la donne : elles ne se basent pas sur ce que la société est capable

[225] ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

de donner comme réponse à une situation problématique – comme la logique d'insertion – mais sur ce que les individus sont capables de mobiliser pour répondre à leurs besoins : cela équivaut à un changement de paradigme, une entrée différente qui montre aussi l'incapacité de l'État à traiter les questions auxquelles il n'a plus les moyens de répondre, en se déchargeant progressivement de ses responsabilités. Même si le travail reste l'un des principaux axes intégrateurs – car il garantit une place, un statut à l'individu et lui permet d'accéder à un minimum de ressources – une société « inclusive » met également le principe de la cohésion sociale au centre de ses préoccupations. Rétablir le lien social et la solidarité entre les individus, les faire participer collectivement à la société est une des idées fondatrices de la société inclusive. Nous pouvons nous demander qu'est-ce qui fait cohésion et quels outils possèdent les individus pour échanger, pour acquérir davantage de pouvoir, s'émanciper ou évoluer socialement : une des pistes de réponse serait l'usage des TIC[226], grâce aux potentialités que ces technologies offrent aux individus ; à l'inverse, elles risquent aussi de renforcer les inégalités entre « exclus » et « inclus ». Cela fait l'objet de nombreux débats autour d'une éventuelle corrélation entre la « fracture sociale » et la « fracture numérique ». Une des solutions privilégiées par les pouvoirs publics pour lutter contre une éventuelle « fracture numérique », a été d'implanter des EPN[227] pour favoriser l'accès accompagné aux TIC pour tous y compris pour ceux qui ne possédaient pas les moyens de s'équiper. Pour les demandeurs d'emploi, l'usage des technologies est devenu indispensable pour effectuer leurs démarches d'actualisation ou pour rechercher du travail. Par conséquent, quelle place occupent les EPN et quels rôles ces dispositifs qui mettent en œuvre des actions autour de la diffusion des TIC jouent auprès des disqualifiés sociaux ? Quelles réponses apportent-ils aux personnes concernées ? Dans ce contexte où l'on aborde les questions liées à l'inclusion numérique et à la lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle, quel regard les EPN portent sur ces phénomènes, quelles solutions proposent-ils pour l'éradiquer et par quels moyens ?

Les objectifs de cette recherche se développent autour de trois axes qui empruntent deux entrées différentes. La première entrée, par le dispositif des EPN, consistera à étudier à la fois les missions qu'ils mettent en œuvre pour accueillir et accompagner les personnes en situation de disqualification sociale, et relever comment ils s'articulent avec les dispositifs d'insertion et de retour à l'emploi. La seconde entrée, par le public en question, consistera à étudier, sur le mode le plus qualitatif possible, les relations que les disqualifiés

---

[226] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

[227] EPN – *Espace Public Numérique.*

sociaux entretiennent avec ces structures. À partir de ces objectifs, la problématique suivante a pu être formulée :

En quoi les usages des TIC et les pratiques exercées par les personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN de la région Bretagne contribuent-ils à leur (re)qualification sociale et professionnelle ?

Étudier la disqualification sociale dans les EPN c'est interroger les personnes sur le sens qu'elles donnent à leurs expériences. L'objectif est de reprendre les axes intégrateurs sur lesquels Serge Paugam s'est appuyé pour construire ses catégories : le rapport à l'emploi ; l'ensemble des relations sociales existantes dans l'espace – qu'elles soient médiatisées ou non par l'usage des TIC – que nous regrouperons sous la dénomination « lien social » ; et les stratégies d'utilisation des EPN mises en œuvre pour répondre à leurs besoins. En introduisant les notions d'inclusion numérique et d'empowerment, nous observerons, à travers l'analyse des usages des TIC des disqualifiés sociaux, comment ces publics cherchent à retrouver un emploi de façon autonome c'est-à-dire sans être assistés par les structures expertes. Répondre à cette problématique nous permettra également de recueillir un certain nombre d'élément sur les EPN et sur leur fonctionnement, leurs valeurs, mais aussi sur les représentations que les personnes concernées ont de ces espaces. Au-delà de ces considérations, nous pouvons poser une hypothèse principale qui guidera l'ensemble ce travail de recherche :

L'EPN est un dispositif de service Public. Les disqualifiés sociaux se l'approprieraient d'une telle manière que les pratiques et les usages des TIC qu'ils exercent dans ces lieux contribueraient à transformer l'objectif initialement fixé par les politiques publiques en matière d'accès public à Internet.

Cette hypothèse générale ne pourra être validée uniquement lorsque les sous-hypothèses suivantes seront confirmées ou infirmées. Elles portent à la fois sur le dispositif des EPN et sur les populations concernées :

- Les personnes en situation de disqualification sociale fréquenteraient les EPN pour se prendre en charge de façon autonome ;
- L'accès aux outils numériques permettrait aux disqualifiés sociaux de développer des usages des TIC créatifs et plus libres, qui puissent répondre à leurs besoins (versus une utilisation prescrite des outils du Pôle Emploi) ;
- Le fait que les disqualifiés sociaux fréquentent des structures non expertes dans le

domaine de l'insertion et du retour à l'emploi – en l'occurrence des EPN – expliquerait en partie un changement de comportement. Ils ne seraient plus contraints de respecter des procédures et des règles dictées par le service Public de l'emploi (logique de traitement descendante), mais au contraire de s'en libérer pour devenir « acteurs » de leur parcours ;

- Les EPN seraient des lieux où se créé du lien social entre les individus, un des principaux facteurs capable de prévenir des risques d'isolement social ;
- Le fait que les EPN ne soient pas des structures d'action sociale expliquerait pourquoi les publics en question les fréquentent : le caractère « indépendant » de ces espaces participerait à la désassignation des personnes stigmatisées.

À partir de ces quelques hypothèses énoncées, un travail a été mené pour repérer les outils méthodologiques à mobiliser afin de recueillir des données pertinentes et appropriées à ce projet. Pour récolter des éléments à la fois sur le dispositif des EPN et sur les populations concernées, le travail de terrain a combiné une phase exploratoire et une enquête quantitative, afin de repérer des tendances générales, puis une enquête qualitative pour expliquer et comprendre les données quantitatives recueillies.

CHAPITRE 10

***

Outils méthodologiques

Ce travail de recherche s'inscrit dans la continuité de deux enquêtes menées sur le dispositif des cybercommunes par le GIS Marsouin[228]. L'objectif est de réinvestir les résultats et les problématiques que les rapports ont fait apparaître dans une logique d'ordre qualitative, en recentrant le débat autour de l'exclusion sociale. Étudier la disqualification sociale dans les EPN[229] nous a demandé un temps de réflexion sur la nature des données à recueillir, à la fois sur le dispositif des EPN et sur le public en question. Comme nous l'avons énoncé dans les objectifs, l'intérêt de cette recherche est de porter une étude à la fois sur les EPN et sur les réponses qu'ils donnent au traitement de l'exclusion sociale et professionnelle, mais aussi sur les relations que les disqualifiés sociaux entretiennent avec ces espaces. Deux entrées ont donc été privilégiées, qui nécessitent de mobiliser plusieurs outils méthodologiques.

En tant qu'étudiant, j'avais plusieurs fois travaillé durant les stages de mon parcours universitaire avec des publics en situation de précarité, de handicap ou d'exclusion sociale au sein même des EPN. Je m'étais donc familiarisé avec le fonctionnement des EPN mais aussi avec les questions d'usages des TIC[230] et d'exclusion, qui sont restées au centre de mes intérêts. Durant les stages effectués, mes observations menées préalablement auprès de

[228] Cf. le point 4.1 du deuxième chapitre.

[229] EPN – *Espace Public Numérique.*

[230] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

personnes infirmes moteurs cérébrales[231] ou auprès de jeunes sous protection judiciaire[232] ont facilité mon immersion dans ce nouveau travail de recherche, même je n'avais pas encore eu l'occasion de travailler avec le public des disqualifiés sociaux. Une des premières étapes a donc été de rencontrer les animateurs d'EPN, pour recueillir les premiers éléments exploratoires qui allaient installer et orienter ce travail de recherche. L'objectif était de prendre un premier contact avec le terrain, en questionnant les animateurs sur le phénomène de l'exclusion sociale et professionnelle : l'idée était de les interroger sur les solutions qu'ils envisageaient ou mettaient en place dans leur espace pour tenter d'y remédier. Cette première immersion était surtout l'occasion d'évaluer dans quelle mesure les animateurs multimédia se sentaient concernés par la question de l'exclusion, et de recueillir des exemples d'activités, de partenariats et de dispositions spécifiques prises en faveur de ces publics. À partir de janvier 2007, pendant une période d'un mois et demi, j'ai visité huit espaces[233] – sélectionnés avec l'aide d'Emmanuelle Paul, chargée du dispositif « Cybercommune » et du développement des usages d'Internet en région Bretagne – qui répondaient à des modes de fonctionnement différents afin d'avoir un panorama suffisamment étendu des mesures que pouvaient prendre les EPN bretons en matière de lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle. La rencontre avec les animateurs s'est matérialisée par des entretiens exploratoires[234] : leurs témoignages m'ont permis de recueillir des informations sur le fonctionnement de leur structure et sur les actions qu'ils mettaient en œuvre au profit de publics en situation d'exclusion. Suivant les espaces, les points de vues des animateurs étaient très diversifiés, mais tous avaient un discours construit et un avis sur la question de l'exclusion. Ils effectuaient souvent un parallèle avec leurs pratiques professionnelles ou les situations qu'ils avaient pu rencontrer ou observer au sein de leur espace, pour expliquer leur positionnement. Cette première phase d'enquête a fait apparaître plusieurs éléments importants : d'abord, j'ai pu être informé que de nombreux demandeurs d'emploi fréquentaient les EPN pour effectuer leurs démarches de recherche ou d'actualisation ; ensuite, que certains animateurs mettaient en place des activités spécifiques pour répondre à leurs demandes ; puis que des partenariats existaient entre les EPN et les structures d'insertion et de retour à l'emploi ; enfin que des créneaux horaires étaient réservés aux demandeurs d'emploi, et que les animateurs leur proposaient une tarification adaptée. Cette prise de contact avec le terrain s'est avérée bénéfique, car elle m'a permis d'effectuer les premières constatations qui allaient orienter l'ensemble du

231 Stage de master 1 effectué en 2005 à l'association IMC Services (Vern-sur-Seiche, 35).

232 Stage de master 2 effectué en 2006 à l'association BUG (Rennes, 35).

233 Cf. annexe 2 : « Phase exploratoire 1 : liste des EPN ».

234 Cf. annexe 1 : « Phase exploratoire 1 : le guide d'entretien ».

travail de recherche.

Afin de mesurer quantitativement les éléments que l'enquête exploratoire révélait, j'ai ensuite cherché à chiffrer tout ce qui a trait à l'exclusion sociale dans les EPN : les taux de fréquentation des publics en situation d'exclusion, les partenariats avec les structures d'insertion et de retour à l'emploi ou les activités proposées aux publics concernés. L'objectif de cette enquête quantitative était de relever des tendances générales et de mesurer le positionnement des EPN bretons par rapport à la question de l'exclusion. Pour anticiper la construction du questionnaire et alimenter son contenu, j'ai de nouveau effectué une série de trois entretiens[235] auprès d'animateurs multimédia.

1. L'ENQUÊTE QUANTITATIVE

Les interlocuteurs capables de me révéler des éléments quantitatifs sur les EPN sont les animateurs multimédia. Ils sont les acteurs présents dans les espaces qui côtoient le public quotidiennement, créent les activités à destination des usagers, assurent l'animation de l'espace : ils sont par conséquent les personnes les plus à même de nous informer sur le fonctionnement de leurs espaces. Le questionnaire a donc été construit de façon à ce que ce soit eux qui apportent les éléments que je souhaitais recueillir. En termes de logistique, j'ai profité du lancement de l'enquête « Communes et TIC » menée par le GIS Marsouin en novembre 2007 pour joindre le questionnaire adressé aux animateurs. Le questionnaire de l'enquête « Communes TIC » a donc été envoyé aux 1.268 communes bretonnes. Cette opportunité m'a permis de toucher un nombre important d'EPN, y compris ceux qui n'étaient pas répertoriés dans les bases de données existantes. Pour toucher le plus grand nombre d'animateurs possible, j'ai joint un courrier à l'enquête en demandant aux collectivités de transmettre le questionnaire aux personnes chargées d'animer l'accès public à Internet dans leur commune. Étant donné qu'aujourd'hui c'est souvent à la collectivité de supporter les frais de fonctionnement des EPN situés sur le territoire, leur demander de faire suivre le questionnaire aux acteurs en question était un bon moyen de toucher un nombre important d'animateurs multimédia. Pour informer les animateurs qui n'auraient pas reçu le questionnaire en version papier de l'existence de cette enquête, j'ai également utilisé les listes de diffusion électronique disponibles des réseaux « Cybercommune », « Cyberbase » et des PAPI[236]. Je leur ai envoyé le même courrier en version électronique,

[235] Cf. annexe 4 : « Phase exploratoire 2 : liste des EPN ».

[236] PAPI – *Point d'Accès Public à Internet.*

en leur indiquant le lien vers le questionnaire en ligne. Les animateurs avaient ainsi le choix de répondre à l'enquête par voie postale ou en ligne : cela leur laissait davantage de flexibilité dans la manière de participer à l'enquête. Le courrier joint précisait aux animateurs l'organisme initiateur de l'enquête, l'objectif de la recherche, l'intérêt d'y répondre dans le but de porter une réflexion sur l'efficacité du dispositif des EPN dans la lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle.

Une fois l'enquête lancée, j'ai effectué plusieurs relances pour continuer de promouvoir le questionnaire et inciter les animateurs à y répondre. La première relance, effectuée le 20 novembre 2007, visait les animateurs des soixante-sept centres de ressources recensés à cette époque sur le territoire breton. Le choix de viser ces espaces en priorité m'a semblé un bon moyen de toucher les autres cybercommunes d'une même communauté de communes, car les animateurs se connaissent et sont souvent amenés à échanger ensemble. Ce courrier avait pour objectifs d'effectuer une simple relance, d'informer les animateurs de la présence du questionnaire en ligne pour ceux qui n'en avaient pas encore eu connaissance, mais aussi de les inviter à diffuser le plus largement l'enquête dans leurs réseaux. Ce même jour, un courriel a également été envoyé aux PAPI de la ville de Brest. Une seconde relance a été effectuée le 12 décembre 2007 aux mêmes listes de diffusion pour accroître le nombre de réponses. Sur une période de trois mois – entre novembre 2007 et février 2008 – j'ai reçu 164 réponses dont 107 par retour de courrier papier et 57 en ligne. En détail, sur les 476 communes ayant répondu à l'enquête « Communes et TIC » – soit sur un taux de réponse de 38 % par rapport aux 1268 communes existantes – 237 ont déclaré ne pas avoir d'EPN, 173 en posséder au moins un géré par la mairie, et 13 plusieurs espaces gérés par la mairie. Je me suis par conséquent rapproché des 186 mairies qui déclaraient être équipées d'un ou plusieurs EPN.

En termes de contenu, le questionnaire regroupait plusieurs parties[237]. Une première partie cherchait à recueillir des éléments sur la structure de l'EPN, c'est-à-dire sur son lieu d'implantation, sa structure porteuse, ses labels, ses heures d'ouverture, sa tarification ; une deuxième partie concernait l'accompagnement et plus précisément les statuts des animateurs et leurs missions ; une troisième partie était en rapport avec l'équipement de l'EPN (réseau Internet, postes informatiques, périphériques et logiciels) ; une quatrième partie concernait le public, c'est-à-dire le nombre de personnes accueillies ainsi que les types d'usagers présents ; une cinquième partie cherchait à répertorier l'ensemble des

[237] Cf. annexe 5 : « Enquête quantitative : le questionnaire ».

activités proposées par les animateurs, en atelier de groupe, dans le cadre de médiations individuelles ou en accès libre ; enfin dans la dernière partie, nous avons posé deux questions d'opinions aux animateurs afin de recueillir leurs points de vue. La participation des animateurs n'a pas été continue sur l'ensemble du questionnaire, ce qui a abouti à des taux de réponses diversifiés en fonction des questions : certaines d'entre elles apportent des données pertinentes, d'autres donnent des résultats à prendre avec précaution. Cela constitue d'ailleurs une des limites aux enquêtes quantitatives, puisque les résultats montrent parfois une image plus ou moins représentative avec laquelle il est nécessaire de garder une certaine distance. Nous verrons lors du traitement de cette enquête les questions qui ont pu apporter une information précise, et celles qui n'ont pas bénéficier d'un taux de réponse suffisamment important pour qu'elles fassent réellement l'objet de résultats à exploiter.

Cette phase d'enquête m'a permis dans un premier temps d'obtenir des données quantitatives sur les EPN. Les résultats ont montré des modes de fonctionnement et des services proposés différents qui témoignent de la richesse de l'accès public à Internet en Bretagne. Pour poursuivre ce projet de recherche, l'étape suivante a été de repérer des espaces dans lesquels je pouvais effectuer des entretiens qualitatifs auprès des publics concernés. L'objectif était alors d'expliquer les éléments de réponses que l'enquête quantitative avait fait ressortir, et de comprendre quelles étaient les motivations des publics à se déplacer dans ces espaces, quels services ils y trouvaient, quels usages des TIC ils développaient pour quelles réponses. Pour réaliser ce travail, j'ai identifié dix espaces qui semblaient – de par leur implantation, les publics accueillis, leur offre d'activités et leurs partenariats – proposer différentes manières de traiter la question de l'exclusion sociale et professionnelle.

2. L'ENQUÊTE QUALITATIVE

Pour mener cette d'enquête, j'ai dû au préalable « sélectionner » un groupe d'EPN dans lesquels je pourrais effectuer mes entretiens. Les manières de lutter contre l'exclusion se matérialisent de différentes façons selon les espaces, comme nous le verrons. Parfois c'est le statut de l'animateur qui fait que les disqualifiés sociaux trouvent en ces lieux une aide quotidienne, parfois ce sont les activités proposées ou les partenariats avec les structures d'insertion qui motivent les personnes à s'y déplacer. En lien avec la problématique initiale, un des premiers travaux a été de repérer les espaces qui possédaient

un projet autour de la lutte contre l'exclusion. Je pouvais les identifier grâce aux résultats de l'enquête quantitative, en observant les EPN qui étaient implantés dans des structures particulières (liées à l'action sociale par exemple), ou bien ceux qui développaient des partenariats avec des structures d'insertion et de retour à l'emploi, ou ceux qui mettaient en place des activités spécifiques autour de l'aide et de l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle, ou encore ceux qui déclaraient accueillir un nombre important de publics en situation d'exclusion. D'autres critères d'ordre géographique ont également été pris en compte pour effectuer cette sélection : les EPN situés dans les zones rurale et urbaine, en centre-ville et dans les quartiers périphériques, dans les zones du territoire où le taux de chômage est faible ou important : l'objectif était de repérer s'il existe des similitudes ou des différences entre les différentes zones. Pour effectuer les entretiens et réaliser les observations, j'ai décidé de rester plusieurs jours dans chacun des dix espaces[238]. Cela me permettait à la fois de me familiariser avec l'équipe et l'environnement de l'EPN, de m'immerger dans le terrain mais aussi et surtout de rencontrer les publics.

Sur une période de quatre mois – entre décembre 2008 et avril 2009 – j'ai effectué vingt-neuf entretiens. Sur les vingt-neuf personnes rencontrées[239], vingt-trois entraient dans les trois catégories du concept de la disqualification sociale construites par Serge Paugam (1991). Les six personnes restantes, après réflexion, n'appartenaient à aucune de ces trois catégories et sortaient par conséquent du cadre de cette étude. Néanmoins, leurs témoignages m'ont permis d'appuyer et de compléter certaines informations.

La prise de contact s'est effectuée de différentes manières. Pendant les heures d'accès libre, je m'installais généralement dans un coin de l'espace en effectuant quelques observations. Lorsqu'une personne utilisait les outils pour rechercher de l'emploi, s'inscrire sur le portail du Pôle Emploi, créer ou mettre à jour son curriculum vitae, je m'approchais d'elle une fois son travail terminé afin de lui proposer un entretien. Je présentais ce sur quoi je travaillais sans divulguer trop d'informations, et demandais à la personne si elle avait quelques minutes à me consacrer une fois ses activités terminées, pour recueillir son témoignage. Dans la majeure partie des cas, les entretiens se sont déroulés sur l'espace, lorsque les usagers quittaient leurs postes. Sur l'ensemble des entretiens, deux seulement ont été programmé à une autre date : un rendez-vous a été fixé afin de bénéficier de plus de temps pour discuter. Le fait de rester plusieurs jours dans l'espace a été un bon moyen

238 Cf. annexe 9 : « Enquête qualitative : liste des EPN ».

239 Cf. annexe 10 : « Enquête qualitative : liste des usagers ».

d'approcher le public. Les personnes qui sont revenues à plusieurs reprises ont pu m'identifier, ont parfois demandé à l'animateur les raisons de ma présence et cela à permis, dans certaines occasions, d'effectuer un premier contact. Si les usagers hésitaient une première fois à venir témoigner, le fait d'échanger quelques mots les jours suivants (se dire bonjour par exemple) pouvait les faire se décider à venir partager leurs expériences. Je devenais à leurs yeux une personne reconnue, en qui l'animateur multimédia avait confiance, présente pour un travail de recherche sur les EPN. La prise de contact s'est effectuée en grande partie de cette façon, mais elle n'a pas toujours été facile. Dans certains espaces, le public se comportait davantage en tant que « consommateurs », à cause de la forte affluence qui obligeait les animateurs à limiter les temps d'accès. Les usagers venaient avec un objectif précis en tête, restaient juste le temps nécessaire pour effectuer leurs travaux puis repartaient. Dans ce contexte, le « turnover » incessant n'a pas joué en ma faveur : les personnes étaient pressées à cause du temps d'accès limité qui les obligeait à effectuer le plus de manipulations possibles. Ils n'avaient donc pas le temps de m'identifier et en avaient encore moins à me consacrer. Une des solutions a été de leur proposer un questionnaire[240], afin de collecter quelques données et par la suite leur proposer un entretien pour compléter les informations recueillies. Cette méthode a rapidement été abandonnée car le questionnaire était à mon sens trop détaillé, si bien que lorsque je leur soumettais l'idée d'un entretien, les usagers ne savaient pas quoi rajouter à leurs réponses.

La présence de l'animateur a parfois été d'un grand support qui a aussi, dans certains cas, facilité l'entrée en contact avec les usagers. Cela était surtout le cas lorsque j'étais invité à participer à des séances d'initiation ou à des activités d'aide à l'insertion sociale et professionnelle en groupe. L'animateur me présentait aux usagers, je leur expliquais mon objet de recherche et les informais de ma disponibilité à la fin du cours pour recueillir leurs témoignages. La complicité qui pouvait s'installer entre l'animateur et moi, lorsque je revenais plusieurs fois sur le même espace, a consolidé le lien de confiance entre le public et moi. Je n'étais plus uniquement une personne présente pour les observer, mais quelqu'un qui effectuait un travail de recherche pour comprendre certains mécanismes. L'animateur a donc parfois joué un rôle d'intermédiaire entre le public et moi, il a su expliquer aux usagers que la qualité de mon travail serait inhérente à leur participation. Cela a rajouté du poids à l'enquête et a motivé certains usagers à venir témoigner. Il est même arrivé, lorsque je n'étais pas présent dans l'espace, que certains

[240] Cf. annexe 6 : « Enquête qualitative : le questionnaire ».

animateurs proposent à des usagers dont les témoignages pouvaient m'intéresser de revenir pendant mes heures de présence, afin que je puisse les rencontrer. Cette complicité avec les animateurs a donc été un élément important qui a favorisé la rencontre avec les usagers.

Un autre moyen de prendre contact avec le public a été de mener des observations participantes actives, en proposant mes services. En me déplaçant dans l'espace entre les usagers, plusieurs d'entre eux m'ont sollicité lorsqu'ils rencontraient des difficultés. Cela m'est arrivé plusieurs fois lors des heures en accès libre ou durant les activités d'initiation en groupe. L'animateur n'est pas toujours disponible, il peut s'absenter ou être occupé avec une autre personne et il lui est parfois difficile de répondre simultanément à plusieurs demandes. Les usagers, qui ne me connaissaient pas, m'assimilaient à un stagiaire ou à une nouvelle personne-ressource et me demandaient de les aider dans leurs démarches. Parfois, c'est l'animateur qui était en difficulté et sollicitait mon aide. J'intervenais lorsque j'étais en mesure de le faire, ce qui favorisait la prise de contact avec les usagers.

L'entrée en relation avec les usagers s'est par conséquent déroulée de plusieurs façons, parfois avec l'aide de l'animateur, ce qui a pu réduire les effets intermédiaires (confiance, regard de l'autre, sentiment de jugement), parfois de façon autonome. Je me suis toujours appliqué à repérer les publics susceptibles d'entrer dans mes catégories, même si je me suis trompé sur certains usagers. Quelques personnes ont évidemment refusé de témoigner, mais j'ai toujours laissé les individus libres de leurs choix, en leur précisant cependant que je me tenais à leur disposition s'ils changeaient d'avis. En laissant une liberté totale à l'usager, en étant transparent sur l'objet de la recherche et en insistant sur le côté anonyme de l'étude, ce travail prenait du sens auprès des usagers. Certains se déplaçaient volontairement pour partager leurs expériences, et en profitaient aussi pour parler des conséquences que provoquait au quotidien la perte de leur emploi. Certains entretiens sont allés très loin en termes de dévoilement personnel, et donc il était important à chaque fois de recentrer la discussion en respectant le guide d'entretien[241]. Chaque histoire de vie était différente mais j'ai pu, grâce à cela, établir des liens avec le thème principal de mon étude et ainsi donner du sens aux résultats.

En termes de discussion, les entretiens ont été menés d'une façon semi-directive. Pour renforcer le sentiment de confiance entre les usagers et moi, j'ai d'abord lancé un sujet de discussion afin de les mettre à l'aise et faire diminuer une certaine pression pour

[241] Cf. annexe 7 : « Enquête qualitative : le guide d'entretien ».

favoriser l'interaction. Une fois que nous étions installés – dans un coin de l'espace pour ne pas déranger les autres usagers – j'ai une nouvelle fois expliqué plus en détail l'objet de ma recherche afin de paraître totalement transparent. J'ai demandé à chaque personne si je pouvais enregistrer l'entretien, tout en garantissant l'anonymat : l'échange pouvait commencer.

À partir des différents résultats de l'enquête quantitative, plusieurs thèmes de recherche ont guidé l'entretien. L'objectif était d'identifier les motivations qu'avaient les usagers à fréquenter ces espaces plutôt que des structures expertes en matière d'insertion et de retour à l'emploi, de les interroger sur leurs usages des TIC et leurs pratiques au sein de l'espace, d'identifier quelles réponses ils trouvaient à leurs difficultés. J'ai tenté de laisser le maximum de temps de parole aux usagers afin qu'ils me fassent part de leurs expériences, en les incitant à raconter en détails les actions qu'il effectuaient, sans prendre parti. Il était primordial que mes interlocuteurs aient l'impression de m'apprendre de nouvelles choses qui les pousseraient à s'exprimer davantage. Lorsque le discours n'était pas très clair ou manquait de construction, je leur demandais de développer plus en détail leur pensée en essayant d'employer le même vocabulaire qu'eux. L'important à travers cette phase d'enquête était de me mettre sur un même pied d'égalité que les usagers tout en restant curieux, attentif, et capable d'interpréter ce qu'ils me racontaient.

Les vingt-neuf personnes rencontrées avaient des profils très différents pour certaines d'entre elles, mais toutes ont apporté des éléments qui ont pu être réinvestis dans ce travail. Certains témoignages ont révélé des informations surprenantes auxquelles je ne m'attendais pas, d'autres ont confirmé ou infirmé des hypothèses, complété ou stabilisé certains résultats ou ont permis d'ouvrir d'autres perspectives de recherche. L'analyse des entretiens a été réalisée grâce à un une grille d'analyse[242] en tenant compte des différents thèmes abordés lors des échanges.

Pour résumer sur la méthodologie et les outils utilisés, l'enquête s'est déroulée en trois phases. Une première phase a consisté à me familiariser avec le fonctionnement des EPN en menant des entretiens exploratoires auprès d'animateurs. Cette première phase s'est déroulée en deux temps : un premier temps pour comprendre les mécanismes des EPN, relever les types d'activités proposés, avoir une idée des publics accueillis et des outils et moyens mis en œuvre pour les accompagner ; un second temps pour alimenter la future

[242] Cf. annexe 11 : « Enquête qualitative : la grille d'analyse des entretiens d'usagers ».

enquête quantitative et relever les questions ou les thèmes susceptibles de venir alimenter le questionnaire. Une seconde phase a consisté ensuite à diffuser le questionnaire auprès de l'ensemble des animateurs multimédia de la région Bretagne. L'objectif à travers cette enquête était de recueillir des données quantitatives sur les EPN et d'établir un panorama de l'accès public à Internet en Bretagne. Les chiffres informent sur le taux d'EPN qui déclarent accueillir des publics en situation d'exclusion sociale, proposer des activités d'aide à l'insertion sociale et professionnelle ou encore développer des partenariats avec les structures d'insertion et de retour à l'emploi. Cette phase m'a permis de recueillir des données chiffrées et de relever des tendances générales sur le thème de l'exclusion sociale et professionnelle dans les EPN. Enfin, la dernière phase a consisté à expliquer et à comprendre ces résultats quantitatifs dans une démarche qualitative. En ciblant un nombre restreint d'espaces qui caractérise la diversité du réseau des EPN, je me suis immergé dans le terrain en allant à la rencontre des usagers afin de recueillir leurs témoignages. Sur les dix espaces visités, vingt-neuf entretiens semi-directifs ont été menés : parmi eux, vingt-trois sont issus d'usagers qui entraient dans les trois catégories du concept de la disqualification sociale.

PARTIE 4

Résultats

CHAPITRE 11

***

Les Espaces Publics Numériques de Bretagne en quelques chiffres

Les résultats suivants sont issus du traitement de l'enquête quantitative réalisé en juin 2008. Ils se basent sur les 164 réponses recueillies entre novembre 2007 et février 2008. Les chiffres n'apportent pas toujours des résultats pertinents, certains d'entre eux sont à prendre avec une certaine précaution car les réponses n'ont été suffisamment étayées : cela est dû à un manque de participation de la part des animateurs sur certaines questions. Nous pouvons expliquer cela par le fait que les animateurs ne possédaient pas nécessairement les informations, ou parce qu'ils n'avaient pas d'avis sur la question, ou peut-être parce qu'ils ne souhaitaient pas y répondre. La pression hiérarchique est un élément à prendre en considération, qui a pu contraindre l'animateur à ne pas dévoiler certaines informations sur le fonctionnement de leur espace. Les réponses à prendre avec une certaine distance concernent par exemple la provenance des usagers ou les actions de coopérations que les EPN[243] peuvent entretenir avec d'autres organismes locaux : elles révèlent des taux de participation faibles. Néanmoins, la majorité des questions dites « fermées » ou à « choix multiples » ont su apporter des données pertinentes, notamment en ce qui concerne la structure en général : les animateurs ont beaucoup communiqué sur les labels de leurs espaces, sur le lieu d'implantation ou sur les horaires d'ouverture. Ils ont également été nombreux à nous renseigner sur leur situation professionnelle, élément fondamental dans le fonctionnement des EPN. Les données relatives à l'équipement des structures précisent, elles aussi, un certain nombre d'éléments qui témoignent de l'état matériel du dispositif des EPN. Enfin, concernant les publics accueillis, les animateurs ont

[243] EPN – *Espace Public Numérique.*

su préciser quelles catégories de personnes fréquentent leur espaces. Il était important de recueillir suffisamment de réponses à cette question pour étayer ce travail de recherche. J'ai ainsi pu identifier que de nombreux animateurs accueillent des personnes en situation d'exclusion au sein de leurs espaces, et que certains d'entre eux mettent en place des activités spécifiques en leur faveur.

Les résultats mitigés

Certaines questions ont apporté des résultats « mitigés », c'est-à-dire des données qui révèlent un taux de réponse inférieur ou égal à 50 %. Il est donc nécessaire de prendre l'information en considération, mais de maintenir une certaine distance avec elle pour éviter tout contresens. C'est le cas concernant une partie de la question sur l'implantation des EPN. Les animateurs avaient le choix entre plusieurs réponses (local autonome, local communal, local associatif, bibliothèque, Maison de l'Emploi...) : la case « local autonome » a posé problème. Certains animateurs ont répondu que leur espace était situé à la fois dans une bibliothèque et dans un local autonome, ce qui a rendu difficile le traitement d'une partie de cette question. Il est probable que les animateurs considéraient l'espace autonome comme un espace indépendant de la bibliothèque, même s'il y était rattaché, alors que je recherchais à identifier les espaces qui ne bénéficiaient d'aucun soutien financier extérieur. Je me suis confronté ici à une première erreur méthodologique qui montre une défaillance dans la formulation de la question. Plus tard, dans la partie du questionnaire relative au public, je demandais également aux animateurs d'inscrire le nombre de personnes différentes accueillies au cours de l'année 2007 dans leur espace. Les animateurs n'ont pas su s'il s'agissait du nombre de personnes inscrites dans leurs fichiers ou du nombre d'usagers ayant fréquenté leur espace au moins une fois dans l'année. Par conséquent, seulement 40 % des animateurs ont répondu à cette question, et les chiffres sont tellement variés qu'il m'a été impossible de catégoriser les réponses. Enfin, les questions cherchant à recueillir l'opinion des animateurs sur le thème de l'exclusion révèlent elles aussi aussi des taux de réponses faibles, qui mettent en garde sur l'énonciation de toutes conclusions hâtives.

Une fois l'enquête terminée, le traitement de ce questionnaire s'est déroulé en deux temps. Premièrement, j'ai cherché à cartographier les EPN ayant répondu à l'enquête afin d'observer les disparités au niveau géographique. J'ai ainsi pu identifier les EPN sur lesquels baser mes informations, et les classifier en fonction de leur label et de leur lieu d'implantation. Nous verrons, après observation des deux cartes, qu'il existe des zones qui

ont très peu répondu et d'autres qui ont multiplié les réponses. Pour expliquer l'absence de réponses dans certaines zones, plusieurs hypothèses peuvent être avancées : soit il n'existe aucun EPN sur ces territoires, soit les animateurs n'ont pas eu connaissance du questionnaire, soit ils n'ont pas souhaité y répondre. La seconde étape a ensuite été de traiter l'ensemble des questions de l'enquête une par une, et de porter une réflexion sur chacun des résultats obtenus.

1. TRAITEMENT GÉOGRAPHIQUE DE L'ENQUÊTE

Le traitement géographique des réponses a permis d'établir deux cartographies : l'une en fonction des labels des EPN (carte 1), l'autre en fonction de leurs lieux d'implantation (carte 2). Cette photographie des espaces ayant participé à l'enquête a facilité le traitement des réponses par département, et permis de repérer les disparités d'un point de vue géographique sur l'ensemble de la région. Les deux cartes suivantes montrent le positionnement des EPN, par labels et par lieux d'implantation, sur lesquels se basent les résultats :

Carte 1 : Répartition des EPN par labels



Source : Enquête quantitative, juin 2008

Carte 2 : Répartition des EPN par lieu d'implantation



Source : Enquête quantitative, juin 2008

1.1 Un taux de réponse inégal entre les quatre départements

Au vu des deux cartes ci-dessus, les taux de participation des animateurs d'EPN sur les quatre départements de la région Bretagne sont contrastés. En comptabilisant les réponses et en les classant par département, nous obtenons les résultats suivants :

Tableau 2 : Répartition des réponses d'animateurs d'EPN par département

Département	Nombre de réponses	Taux
Côtes d'Armor	41	25 %
Finistère	33	20 %
Ille et Vilaine	40	25 %
Morbihan	50	30 %
Total	**164**	**100 %**

Source : Enquête quantitative, juin 2008

Sur les quatre départements, les taux de réponses sont inégaux mais ne révèlent pas d'écarts importants puisqu'ils se situent tous entre 20 % et 30 % de taux de participation. Un quart des réponses provient du département des Côtes d'Armor, un autre quart de celui de l'Ille et Vilaine. En revanche les résultats sont plus contrastés en ce qui concerne les

deux autres départements puisque 30 % des réponses proviennent du Morbihan et 20 % du Finistère. Lorsque l'on trace une ligne de Concarneau (situé au sud-ouest de la région) jusqu'à Saint-Malo (situé au nord-est de la région), nous remarquons que les deux tiers des réponses proviennent des EPN situés au sud de cette ligne imaginaire. Au nord de celle-ci, le taux de participation est plus faible. Des zones de forte participation sont toutefois observables dans cette partie de la région, notamment autour de Lannion et de Binic dans les Côtes d'Armor, et du pays de Brest dans le Finistère.

Les cartes reflètent des zones de forte participation, comme c'est le cas dans la ville de Brest – hors Brest Métropole Océane – qui comptabilise à elle seule un total de neuf réponses. Brest, qui bénéficie du soutien d'une forte politique publique en matière d'accès public à Internet grâce notamment à l'initiative locale des PAPI[244], est la ville de Bretagne qui enregistre le plus fort taux de réponses. Dans le département des Côtes d'Armor, la zone partant de Saint-Brieuc jusqu'à Saint-Quay-Portrieux comptabilise un total de huit réponses. Dans les deux autres départements, les réponses ne sont pas regroupées autour d'une commune, d'une communauté de communes ou d'un pays en particulier, si ce n'est dans la région Vannetaise et celle située au sud-ouest de Pontivy où les animateurs ont fortement participé. Les réponses sont plus clairsemées dans le Morbihan ainsi qu'en Ille et Vilaine, car elles s'étalent sur l'ensemble des départements en dépit de quelques zones de non réponses localisées : en Ille et Vilaine, c'est le cas dans le nord du département – entre Hédé et Saint-Malo – et au sud, dans un triangle reliant Paimpont, Bain de Bretagne et Redon. Dans ces deux zones, aucun animateur n'a participé à l'enquête malgré la présence d'EPN. En ce qui concerne le Morbihan, la zone située dans le centre du département – autour de la commune de Sérent – a également très peu participé puisque je n'ai comptabilisé qu'une seule réponse. Il en est de même pour le cœur du département des Côtes d'Armor. Enfin, les réponses enregistrées dans le Finistère proviennent en grande majorité des EPN situés au nord du département, c'est-à-dire au-dessus de la ligne Brest-Morlaix. Le centre et le sud du département ne comptabilisent que sept réponses en totalité.

Les taux de réponses les plus importants ne se concentrent pas essentiellement aux abords des grandes agglomérations, puisque les animateurs d'EPN situés dans les zones rurales ont été nombreux à participer à l'enquête. Cela montre bien que la taille de la commune n'a pas été un facteur déterminant de la participation. La participation importante des animateurs d'EPN situés dans les zones rurales montre au contraire que les mairies ont

[244] PAPI – *Point d'Accès Public à Internet*. Cf. le point 3.3 du chapitre deux.

su diffuser le questionnaire auprès des acteurs chargés de l'animation de l'accès public à Internet dans leur commune, et que leur activité est reconnue.

1.2 Une majorité de labels régionaux

En observant la carte des labels des EPN ayant participé à l'enquête, nous observons que les espaces possédant au moins un des trois labels régionaux[245] sont ceux qui ont majoritairement répondu au questionnaire. Un seul et même EPN peut évidemment posséder plusieurs labels – à la fois nationaux et régionaux – à partir du moment où il répond aux mesures fixées par la charte énoncée par l'organisme à l'initiative du programme. Pour rendre la carte des labels des EPN lisible, j'ai choisi de faire apparaître en priorité les EPN qui relèvent d'une des initiatives de la région. Ainsi, les EPN de couleur bleue sont ceux qui possèdent au moins un label régional parmi tous les autres existants. Ensuite j'ai privilégié les EPN possédant au moins un label national sans labels régionaux (pointés en rouge), puis les espaces possédant d'autres labels, ceux qui relèvent d'une initiative locale – en l'occurrence les PAPI de la ville de Brest – et enfin ceux non labellisés. Les résultats donnent les chiffres suivants :

Tableau 3 : Tri des EPN par labels

Dimension	Labels	Nombre de réponses
Régionale	Centre de Ressources	13
	Cybercommune	83
	Point-Étude	19
Nationale	Cyber-base	21
	Point-Cyb Espace jeune Numérique	5
	Espace Culturel Multimédia (ECM)	4
	Point d'Accès à la Téléformation (P@T)	9
Locale	Point d'Accès Public à Internet (PAPI)	8
	Autres labels	15
	Sans labels	38

Source : Enquête quantitative, juin 2008

Les EPN labellisés par au moins un des trois labels régionaux constituent plus de la moitié des réponses, puisque 83 EPN sur les 164 ayant participé à l'enquête déclarent

[245] Il existe trois labels régionaux en matière d'accès public à Internet : « Centre de Ressource », « Cybercommune » et « Point-Étude ».

posséder le label « Cybercommune ». Cela montre bien la prédominance de la politique régionale en matière d'accès public à Internet initiée depuis 1998 par le Conseil régional de Bretagne. Notons cependant que malgré les différentes relances menées auprès des centres de ressources de la région – qui ont pour mission, entre autres, d'assurer l'animation des autres cybercommunes d'une même communauté de communes – seulement treize d'entre eux ont participé sur les soixante-sept existants en 2007. Cette information est cependant à prendre avec précaution puisque lorsque j'ai comparé les résultats avec la liste des centres de ressources éditée par le Conseil régional, j'ai remarqué qu'ils étaient en réalité vingt et un à être labellisés « Centre de ressources ». Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce décalage : soit les animateurs ont coché en priorité le label « Cybercommune », considérant que leur espace était avant tout une cybercommune ; soit ils n'ont pas connaissance des labels de leurs espaces ; soit ils ne souhaitaient pas les communiquer. Néanmoins, nous pouvons considérer que les centres de ressources n'ont pas joué leur rôle de « communiquant » auprès des autres EPN de leur communauté. En les localisant sur la carte, j'ai constaté que les cybercommunes situées à proximité des centres de ressources ont peu participé à l'enquête, si ce n'est dans les régions Vannetaise et Brestoise : cela montre bien qu'il existe un réel manque de communication entre les différents espaces d'une même communauté de communes. La publicité du questionnaire n'a, me semble-t-il, pas été assez assurée malgré les relances consécutives.

Sur la base des réponses reçues, nous remarquons également que les EPN possédant au moins un label régional se situent majoritairement dans les zones rurales, et que ceux implantés dans les zones urbaines ont peu participé à l'enquête. Cela est probablement dû à un problème de diffusion du questionnaire dans les grandes agglomérations. Nous pouvons faire l'hypothèse que les mairies ayant réceptionné la version papier du questionnaire n'ont pas su identifier les acteurs de l'accès public à Internet sur leurs territoires. Les communes situées en zones rurales sont moins confrontées à ce genre de problème, puisque les EPN y sont moins nombreux et les distances plus rapprochées : cela permet une communication plus fluide entre les différents acteurs. Les agglomérations de Brest et de Rennes enregistrent cependant plusieurs réponses, qui peuvent révéler l'intérêt que portent les acteurs politiques aux questions liées à l'accès public à Internet dans leurs communes.

Les espaces labellisés par au moins un des labels nationaux sont moins nombreux à avoir participé à l'enquête que ceux qui possèdent au moins un label régional. Ils peuvent certes posséder un label régional, mais on compte parmi les réponses les plus nombreuses

seulement vingt et une qui proviennent d'EPN « Cyber-base » et neuf de P@T. Cela peut vouloir dire que la politique de labellisation régionale empêche le développement des labels nationaux, ou bien que les animateurs ne souhaitent pas cumuler plusieurs labels, ou encore que le réseau des cybercommunes sert de « socle » pour accueillir d'autres labels existants. En effet, sur les trente espaces labellisés par un programme national, dix-huit d'entre eux possèdent également un label régional : 89 % des P@T sont implantés dans des cybercommunes ainsi que 75 % des ECM et 76 % des « Cyber-bases ».

Pour conclure sur les labels, nous observons un taux de réponse important de la part des EPN sans aucun labels. Cela ne veut pas nécessairement dire qu'un réseau « alternatif » existe puisque, en reprenant les différentes réponses et en effectuant des recherches sur ces espaces, je me suis rendu compte que certains d'entre eux qui se définissaient comme « non labellisés » l'étaient en réalité. Plusieurs hypothèses peuvent être énoncées sur ce sujet : soit les animateurs n'ont pas connaissance de leurs labels, soit ils ne souhaitent pas les communiquer, soit ils ne savent plus si leur espace est toujours labellisé.

1.3 Une forte implantation des EPN dans les bibliothèques et médiathèques

Sur la base des réponses recueillies, nous constatons que les EPN sont majoritairement implantés dans les bibliothèques et / ou médiathèques communales. En rapport avec les autres lieux proposés dans le questionnaire, nous avons obtenu les chiffres suivants :

Tableau 4 : Tri des EPN par lieux d'implantation

Situation de l'EPN	Nombre de réponses	Taux
Bibliothèque - médiathèque	72	44 %
Local communal - mairie	44	27 %
Local associatif	11	6 %
Maison de l'Emploi	1	2 %
Espace autonome	11	6 %
Autres	25	15 %
Total	**164**	**100 %**

Source : Enquête quantitative, juin 2008

Les EPN implantés dans les bibliothèques et les médiathèques représentent presque

la moitié des réponses, ce qui montre bien qu'elles sont un réel support de développement des activités liées au numérique. Cette forte participation peut s'expliquer par le fait que les mairies ayant reçu le questionnaire par voie postale ont su repérer les acteurs de l'accès public à Internet situés dans les bibliothèques, car ce sont bien souvent les communes qui assument les coûts de fonctionnement de ces lieux d'accès à l'information et à la culture. Même s'il existe dans une même commune d'autres EPN qui se situent ailleurs que dans les bibliothèques, ceux qui y sont implantés sont plus facilement repérables par la mairie : c'est une des raisons pour lesquelles le questionnaire a pu leur être transmis en priorité, au détriment des autres EPN présents dans la commune mais qui ne bénéficient pas de cette même visibilité ; cela pourrait expliquer aussi en partie cette forte participation.

Le taux important d'EPN situés dans ces lieux d'accès à la culture interroge également sur leur capacité à toucher certaines catégories de publics en situation d'exclusion, notamment les marginaux : les bibliothèques et médiathèques portent une forte connotation culturelle qui peut « exclure » une partie de la population. Nous aborderons ce point lors de l'analyse de l'enquête qualitative, et nous verrons que le lieu d'implantation de l'EPN a un impact sur les catégories de publics accueillis en rapport avec celles du concept de la disqualification sociale. Par ailleurs, le taux des EPN implantés dans les locaux communaux est important, puisqu'il représente le quart des réponses. Nous pouvons émettre les mêmes conclusions que pour les EPN situés dans les bibliothèques, même si la variété des configurations de locaux communaux peut être un facteur favorisant l'accueil de publics plus hétérogènes.

Conclusion

D'un point de vue géographique, il n'existe pas au regard des résultats obtenus de disparités significatives entre les quatre départements de la région Bretagne. Le Morbihan reste celui qui a le plus participé à l'enquête, mais chaque département possède ses zones de forte participation et de non-réponse : les deux cartographies indiquent les mêmes zones de non-réponse que celles identifiées par la carte éditée en 2008 par le Conseil régional[246]. Depuis 2008, les animateurs d'EPN ont la possibilité d'enregistrer leur espace sur une carte en ligne, et lorsque nous observons les résultats issus de cette enquête quantitative, les mêmes zones de réponses et de non-réponses apparaissent : les résultats montrent une forte

246 Cf. « La carte des Espace Publics Numériques – Cybercommunes » sur le portail « Bretagne 2.0 – Le portail des TIC en Bretagne » [en ligne, consulté le 12.10.2009], disponible sur : http://www.bretagne20.fr/

participation des EPN labellisés par au moins un des trois labels régionaux. Cela montre que dix ans après le lancement du dispositif, les cybercommunes continuent d'exister et constituent une part importante des structures d'accès public à Internet en Bretagne. Leur action semble être reconnue par les mairies qui savent désormais vers quelles structures s'orienter lorsqu'il est question d'usages des technologies et d'accès public à Internet.

Les cartes font également apparaître un nombre important d'EPN situés dans les bibliothèques et les médiathèques, ce qui peut potentiellement exclure certaines catégories de publics du concept de la disqualification sociale. L'accès aux structures culturelles qui se caractérise par la fréquentation des musées, des théâtres ou des lieux d'exposition prestigieux, véhiculent une image qui peut potentiellement exclure une partie de la population. Les bibliothèques en font partie, dans le sens où elles sont aussi des lieux d'accès à la culture grâce aux ouvrages et aux outils numériques qu'elles mettent à disposition. Implanter un EPN dans une bibliothèque peut par conséquent aller à l'encontre de l'objectif initial de permettre l'accès aux TIC pour tous les types de publics. Cette hypothèse ne pourra être validée ou infirmée uniquement lorsque l'enquête qualitative sera réalisée. En effet, les différentes catégories de publics qui composent la disqualification sociale ne sont pas repérables par l'intermédiaire d'un questionnaire. Les animateurs nous ont informé de la présence de personnes en situation d'exclusion, mais cela n'apporte rien sur les catégories de disqualifiés sociaux accueillies. C'est une fois que je rencontrerai les usagers dans les espaces que je serai capable de mesurer l'influence du lieu d'implantation sur l'accueil des catégories de publics.

Lorsqu'on observe les résultats sur les quatre départements bretons, des tendances similaires apparaissent. Les résultats montrent une forte participation des EPN labellisés « Cybercommune » implantés dans les bibliothèques et les médiathèques. Les labels régionaux sont omniprésents dans les quatre départements, même si de nombreux espaces qui ne portent aucun label ont également participé à l'enquête. Comme je l'ai évoqué dans l'introduction de ce chapitre, cette information est à prendre avec une certaine précaution puisque, après vérification, la majeure partie des espaces ayant coché cette case sont soit labellisés, soit ils ne sont pas considérés comme des EPN. En contactant les animateurs, certains d'entre eux ont confirmé que leur espace avait été labellisé « Cybercommune » dès 1998, mais que le manque d'animation du réseau a fait qu'ils ne savaient plus si cela était toujours d'actualité. Les autres EPN concernés sont des espaces dont le mode de fonctionnement se rapproche davantage de celui des cyber-cafés, c'est-à-dire qu'ils

fonctionnent comme de simples points d'accès à Internet sans qu'aucune animation ne soit réellement proposée. Ces espaces sortent par conséquent de mon champ d'étude et n'ont donc pas été pris en compte dans le traitement des questions suivantes. Les deux premières questions de l'enquête ont par conséquent été décisives sur la participation des animateurs aux questions suivantes, du fait que le(s) label(s) et le lieu d'implantation ont permis de dissocier les EPN des cyber-cafés ou autres services marchands.

2. TRAITEMENT DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire soumis aux animateurs comprend plusieurs parties qui abordent des thèmes différents. Ici, nous approcherons successivement les questions liées à l'accompagnement, à l'équipement, aux publics ou encore aux activités, en portant une analyse sur ce que révèlent les résultats dans une perspective de lutte contre la disqualification sociale.

2.1 Des horaires d'ouverture larges

Dans la première partie du questionnaire, je cherchais à recueillir des données sur la structure en général. Je demandais aux animateurs de remplir les informations relatives à l'identification de l'espace (adresse, numéro de téléphone, nom du répondant), au(x) label(s), au lieu d'implantation et aux horaires d'ouverture. Les horaires d'ouverture des EPN sont une donnée importante à récolter, car elles renseignent sur les possibilités offertes aux personnes en situation de disqualification sociale d'accéder aux outils, autant en journée qu'en soirée, en semaine qu'en week-end. Les structures dites « classiques » d'aide au retour à l'emploi, comme le Pôle Emploi par exemple, ne sont ouvertes qu'en journée bien souvent. Pour les personnes qui travaillent à mi-temps, en semaine, pendant les heures d'ouverture de l'espace et qui ne possèdent pas de connexion Internet à domicile, l'ouverture en journée peut poser un premier problème pour ce qui est de la recherche d'un nouvel emploi. Le fait de pouvoir bénéficier d'un accès à Internet en soirée ou en week-end offre davantage de liberté à la personne dans la manière de s'organiser. Les réponses ont apporté les informations suivantes :

Tableau 5 : Heures d'ouverture des EPN et des cybercommunes

Tranches horaires	EPN	Cybercommunes
0/Null	14 %	8 %
> 10h	17 %	13 %
10h < 20h	29 %	33 %
20h < 30h	24 %	29 %
< 30h	16 %	17 %
Total	**100 %**	**100 %**

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question A5

Les résultats concernant le nombre d'heures d'ouverture se basent sur les plages horaires d'ouverture sur une année. Ils ne tiennent pas compte des autres modes d'ouverture exceptionnels qui peuvent être proposés pendant les périodes de vacances scolaires ou estivales. De manière générale, qu'il s'agisse de l'ensemble des EPN ou des cybercommunes, les espaces ayant répondu ouvrent en majorité entre dix et vingt heures par semaine. Au-delà de vingt heures, les taux baissent, même si un quart des EPN et un peu moins d'un tiers des cybercommunes ouvrent entre vingt et trente heures hebdomadaire. La baisse se généralise quels que soient les espaces au-delà de trente heures d'ouverture par semaine. En termes de répartition, lorsque nous observons les horaires inscrits par les animateurs, 14 % des EPN ouvrent au moins une fois dans la semaine au-delà de 19 heures, ce qui est peu élevé. Cependant, 68 % des EPN et 77 % des cybercommunes ayant répondu déclarent ouvrir le samedi. Cela constitue une information importante qui montre que les EPN proposent des horaires suffisamment larges pour favoriser l'accès à la fois aux personnes inactives et aux personnes actives qui travaillent ou qui sont dans une démarche de recherche d'emploi. Même si l'activité de recherche d'emploi peut s'apparenter à une activité professionnelle pour certaines personnes[247] – qui leur permet de partager le temps de travail et le temps de loisir – il est nécessaire de donner le choix aux personnes concernées et de leur laisser un espace de liberté d'accès suffisamment large pour qu'ils soient en mesure d'effectuer leurs démarches personnelles et / ou professionnelles. Cela ne concerne pas uniquement la recherche d'emploi, il peut être également question de démarches administratives. Les « fragiles » qui, rappelons-le, désignent des personnes ayant un rapport peu éloigné de l'emploi, peuvent être amenés à travailler à temps partiel en semaine et ne pas avoir la possibilité d'accéder aux outils

[247] Cf. D. Schnapper (1981). Dominique Schnapper consacre un chapitre sur les cadres en chômage qui adoptent à travers la démarche de recherche d'emploi, les normes et les valeurs du milieu professionnel en restant en activité sur le mode du « comme si ».

pendant les heures d'ouvertures proposées. Le fait que les EPN soient ouverts le samedi peut être un moyen supplémentaire de se sortir d'une situation précaire : ils ont la possibilité de rechercher des activités complémentaires ou un autre travail mieux rémunéré. Un des freins constatés, au vu des résultats, est le manque d'ouverture de l'ensemble des EPN en soirée : cela peut pénaliser certaines personnes qui souhaitent effectuer leurs démarches en semaine. Cette tendance est néanmoins pondérée lorsque l'on établit une mise à plat au niveau des cybercommunes, puisque les animateurs de ces EPN sont 26 % à déclarer ouvrir au moins une fois dans la semaine au-delà de 19 heures. Un des éléments pouvant expliquer cette tendance est le manque d'effectif d'animateurs multimédia. Ils ne sont parfois que quelques uns à animer l'ensemble des cybercommunes d'une même communauté, et sont souvent amener à partager leur temps de travail sur différents espaces afin de proposer un service minimum dans chacun d'entre eux.

2.2 Une majorité d'animateurs multimédia « Agents territoriaux »

Le statut de l'animateur est un élément important à prendre en considération lorsqu'il s'agit d'aider des personnes qui vivent des situations d'exclusion. Je me souviens d'une discussion que j'avais eu avec un animateur qui m'expliquait combien il était important pour lui d'être dans une situation professionnelle stabilisée, pour être en mesure de s'occuper des autres. Il m'avait déclaré *« qu'il est difficile de s'occuper de la situation de certains usagers quand nous-même on pense à régler la nôtre »*[248]. Au niveau du nombre d'animateurs qui intervient dans les EPN, 47 % déclarent qu'ils sont seuls à animer l'EPN, 16 % déclarent qu'ils sont deux animateurs et 7 % trois animateurs. En termes de statuts, cela se traduit de la façon suivante :

Tableau 6 : Statut de l'animateur principal dans les EPN et les cybercommunes

	Agents territoriaux	CDI	CDD	Contrats aidés	Bénévoles	Total
EPN	68 %	7 %	12 %	9 %	6 %	**100 %**
Cybercommunes	70 %	4 %	12 %	10 %	4 %	**100 %**

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question B2

Lorsque nous observons l'ensemble des résultats de cette question, qui regroupe à la fois le statut de l'animateur, son niveau d'étude et les formations initiales et

[248] Note tirée de l'entretien exploratoire réalisé le 27 juin 2008.

complémentaires suivies[249], nous constatons que le profil « type » de l'animateur multimédia en 2008 dans les EPN ou les cybercommunes de la région Bretagne est un agent territorial de niveau bac+2 ayant suivi une formation initiale et complémentaire en rapport avec les TIC[250]. Les animateurs recrutés en tant qu'agents territoriaux sont très nombreux dans les cybercommunes, puisqu'ils constituent près des trois quarts des réponses : cela indique que les postes d'animateurs ont été pérennisés pour une majorité d'entre eux. Le statut de l'animateur constitue un élément important dans le fonctionnement de l'espace, mais aussi dans l'accueil et la prise en charge des publics. Les animateurs « agents territoriaux » sont installés, c'est-à-dire qu'ils possèdent une situation professionnelle stable et de ce fait, ne se soucient plus de leur avenir professionnel proche, comme c'était le cas à l'issue du dispositif des Emplois-jeunes. Cela joue sur leur motivation, sur l'anticipation des activités à mettre en place et sur la relation qu'ils ont avec les publics. Pour les usagers, l'animateur en poste devient une personne identifiable, reconnue, compétente, que l'on apprend à connaître : cela cristallise un certain nombre d'éléments dans leurs relations. Demander conseil à des animateurs qui changent constamment ne favorise pas le développement de relations de confiance entre les différents acteurs. En pérennisant le poste d'animateur et en l'installant dans la durée, celui-ci apprendra à connaître les différents usagers, à repérer leurs attentes et leurs usages des TIC, à les mettre en relation les uns avec les autres s'il juge que certains peuvent être en mesure d'apporter une aide à quelqu'un en particulier. Sur la base des résultats, les collectivités locales semblent avoir joué le jeu de la pérennisation des animateurs et saisi l'importance de les installer dans la durée. Cela se caractérise par une faible proportion d'animateurs en CDD ou en contrat aidé (Emploi-jeune, CAE, CA), puisqu'ils ne représentent que 9 % à 12 % des répondants. Les animateurs embauchés en CDI sont très peu nombreux au vu des résultats, probablement compensés par la forte présence d'agents territoriaux. Enfin, les animateurs principaux recrutés en tant que bénévoles sont également très peu nombreux à avoir participé à l'enquête, puisqu'ils représentent seulement 6 % des répondants sur le réseau des EPN. Cela montre bien l'importance du métier d'animateur dans les EPN, et la nécessité de les installer dans la durée pour qu'ils soient en mesure de proposer un service de qualité auprès des usagers.

[249] Cf. la partie B du questionnaire sur l'accompagnement ; annexe 5 : « Enquête quantitative : le questionnaire ».

[250] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

Des animateurs multimédia qui possèdent la double compétence

Pour poursuivre sur la question de l'accompagnement, un des objectifs de l'enquête a été d'interroger les animateurs sur leur niveau d'étude. La majorité des animateurs en poste ayant répondu au questionnaire possèdent un niveau bac+2, puisqu'ils représentent 29 % des réponses. Proches d'eux, 27 % des répondants possèdent un niveau bac+3, 17 % un niveau bac et enfin 5 % un niveau BEP / CAP. Lorsque je les ai interrogé sur la nature des formations suivies, qu'elles soient initiale ou complémentaire, des similitudes apparaissent. Les animateurs ayant répondu possèdent pour 24 % d'entre eux une formation initiale en lien avec les TIC, et 23 % d'entre eux une formation initiale en rapport avec l'animation. La double compétence est une composante importante du métier d'animateur multimédia : bénéficier de compétences en animation contribue à faire vivre l'EPN, à varier les activités, à proposer de nouveaux services et de nouvelles animations et à entretenir un contact « suffisamment bon » avec les publics ; avoir des compétences techniques permet d'assurer la maintenance du matériel, d'intervenir sur les problèmes techniques mais aussi de proposer des activités en lien avec les récentes innovations technologiques ou les « nouveaux » usages des TIC. Lorsque j'ai interrogé les animateurs sur la nature de leurs formations complémentaires, 45 % des répondants ont suivi une formation en rapport avec les TIC et 28 % en lien avec l'animation. Lorsque j'ai rencontré les animateurs pendant la phase exploratoire, la majorité d'entre eux a souligné l'importance de la dimension relationnelle, du contact, des méthodes d'apprentissage et de la relation d'aide. Ils travaillent avec de l'humain, et il est important qu'ils sachent quelles méthodes pédagogiques adopter face à la pluralité des publics accueillis en adaptant les approches en fonction des spécificités des usagers. Se former aux outils technologiques semble secondaire car ils le font de façon constante, soit en s'autoformant, soit en suivant des formations complémentaires qui leur permettent de rester informés des innovations technologiques et des « nouveaux » usages, pour continuer d'actualiser leur offre d'activité. La capacité à animer un espace apparaît comme une compétence qu'il est plus difficile de développer, de leur point de vue[251].

Les résultats concernant la situation des « deuxièmes » animateurs ne m'ont pas permis de tirer de conclusions suffisamment pertinentes. Les animateurs ont peu répondu sur le parcours de leurs collègues, mais on note cependant une évolution : lorsqu'un deuxième animateur intervient dans l'espace, ils sont plus nombreux à posséder une

[251] Note tirée du journal de bord, juillet 2008.

formation initiale en lien avec l'animation qu'en rapport avec les TIC ; les résultats montrent qu'ils continuent à suivre ce type de formation (en lien avec l'animation) lors de modules complémentaires. On note par conséquent une diversification des profils en fonction du nombre d'animateurs qui interviennent dans l'espace.

2.3 Des EPN équipés

En matière d'équipement, il est important que les EPN mettent à disposition du public des outils récents et rapides, afin de leur proposer un maximum de confort. Avoir un débit Internet suffisant permet à certains demandeurs d'emploi de se former à distance (comme cela est le cas dans les EPN labellisés P@T), d'utiliser des outils informatiques performants qui diminuent ainsi les contraintes techniques. Au niveau des modes de connexion, 86 % des animateurs ayant répondu à l'enquête ont leur espace connecté au réseau ADSL[252], ce qui montre l'étendue de la couverture du haut débit en Bretagne. Cela constitue une information importante car un débit Internet suffisant joue sur le développement des usages et favorise la création de nouvelles activités. Parmi les résultats obtenus, 23 % des EPN proposent un accès WIFI[253], ce qui permet aux usagers qui possèdent un ordinateur portable de se connecter même en cas de forte affluence. En termes de nombre de postes informatiques mis à disposition du public, la majorité des EPN sont équipés d'au moins six ordinateurs accessibles. Lorsque nous effectuons une mise à plat au niveau des cybercommunes, nous constatons qu'elles sont 55 % à mettre au moins six postes à disposition des usagers. Proposer un service, c'est aussi mettre à disposition des usagers suffisamment de postes pour que chacun puisse y accéder même en cas de forte affluence. Le rôle de l'animateur est ensuite de gérer les périodes de forte et de faible fréquentation afin que les usagers, en fonction de leur situation, puissent bénéficier d'un temps d'accès aux outils suffisant et adapté à l'ampleur et à l'importance des activités qu'ils ont à effectuer. Gérer l'accès aux postes informatiques est important, car cela a des conséquences sur le temps et la qualité qui sont consacrés aux activités. Pour prendre un exemple, lorsque les bornes installées dans un Pôle Emploi sont constamment occupées, les demandeurs d'emploi sont parfois obligés de patienter plusieurs minutes avant d'y accéder. Une fois leur tour arrivé, ils restent debout à effectuer leurs démarches et cherchent bien souvent à libérer la place au plus vite, par respect par rapport aux personnes qui attendent : cela joue sur l'efficacité de leurs recherches. Je reviendrai plus longuement

[252] ADSL – *Asymmetric Digital Subscriber Line.*

[253] WIFI – *WIreless FIdelity.*

sur ce point lors de l'analyse des entretiens menés auprès des usagers, mais il est certain qu'accéder à un poste sans trop attendre, être en position assise, avoir la possibilité d'imprimer et de stocker les offres d'emploi sur un support de stockage sont autant d'éléments qui jouent sur la qualité du parcours de retour à l'emploi.

Des postes informatiques sous logiciels libres

L'usage des logiciels libres est une tendance généralisée, voire culturelle, puisque les animateurs d'EPN de la région Bretagne ont été parmi les premiers en France à proposer à leurs usagers d'autres choix que celui d'utiliser des logiciels sous licence propriétaire. L'animateur propose ainsi d'autres alternatives, en faisant découvrir de nouveaux outils aux usagers tout en les laissant libres de les utiliser ou non. Les logiciels libres ne veulent pas inévitablement dire gratuits, néanmoins *« la première liberté offerte est celle d'utiliser le logiciel sans coût de licence proportionnel au nombre de postes installés, d'utilisateurs, de puissance processeur, etc. On imagine bien sûr sans peine les possibilités d'économie d'échelle pour les entreprises en termes d'achats de licence dont l'impact sur les budgets informatiques est incontrôlable »*[254]. Pour la structure, nous l'avons compris, l'usage des logiciels libres permet de limiter les coûts d'investissement et il certain que l'équipement des EPN a un prix non négligeable pour la collectivité. Le renouvellement de matériel obsolète et le financement du poste d'animateur ont un coût, économiser sur le prix des logiciels permet de réinvestir de l'argent dans d'autres domaines que celui de l'équipement. Cette démarche profite à la fois à l'animateur – qui peut limiter les coûts de fonctionnement de son EPN – et aux usagers, qui peuvent bénéficier d'une initiation à des logiciels qu'ils pourront télécharger à très faible coût voire gratuitement, et qu'ils pourront réutiliser à domicile. Tout le monde ne possède pas les moyens d'acheter des logiciels propriétaires, surtout en ce qui concerne les publics qui entrent dans le cadre de cette étude : ils pensent avant tout à se nourrir, à se loger, à accéder aux soins et à retrouver une activité salariée avant d'acheter de tels logiciels. L'équipement en logiciels libres permet de lutter contre une forme d'exclusion, car l'animateur informe les usagers sur le fait qu'il existe des alternatives aux logiciels pré-installés dans de nombreux ordinateurs commercialisés. En termes de chiffres, l'enquête révèle les données suivantes : 63 % des EPN déclarent posséder des postes équipés de logiciels de bureautique libres, contre 50 % sous licence propriétaire ; 68 % des EPN proposent des navigateurs Internet libres, contre 45 % sous licence propriétaire ; 40 % des EPN proposent des logiciels de communication

[254] Alcôve, *Livre blanc « Le logiciel libre : un défi aux éditeurs propriétaires »*, [en ligne], septembre 2001, [consulté le 16.10.2009], disponible sur : http://www.lebars.org/fs/2001_livreblanc.html

Internet libres, contre 21 % sous licence propriétaire. En poursuivant leur objectif initial de lutter contre la « fracture numérique », les EPN bretons font le choix de faire découvrir aux usagers des outils peu coûteux, qu'ils pourront télécharger et installer sur leurs ordinateurs personnels. De plus, les usagers sauront les utiliser de façon autonome car ils auront reçu la formation adéquate. L'équipement en logiciels sous licence propriétaire est relativement coûteux, sans compter que face à l'innovation constante des technologies, nombreux sont ceux qui deviennent rapidement obsolètes ou qui demandent l'installation de mises à jour payantes pour continuer à les utiliser : cela représente pour l'individu des coûts d'investissement supplémentaires. L'usage des logiciels libres s'avère une alternative intéressante dont les EPN en sont aujourd'hui l'un des promoteurs.

2.4 Un public de demandeurs d'emploi présent

La quatrième partie du questionnaire cherchait à identifier les publics qui fréquentent les EPN. Parmi les « usagers habituels » c'est-à-dire les jeunes, les adolescents, j'ai introduit plusieurs types de publics susceptibles d'entrer dans les catégories du concept de disqualification sociale. Les données suivantes nous informent sur le nombre d'EPN qui déclarent accueillir ces différentes catégories de publics :

Tableau 7 : Publics présents dans les EPN et les cybercommunes

Types de publics	EPN	Cybercommunes
Jeunes – 12 ans	60 %	72 %
Adolescents	76 %	89 %
Étudiants	53 %	61 %
Seniors / Retraités	67 %	61 %
Demandeurs d'emploi	68 %	58 %
RMIstes, en situation précaire	40 %	59 %
Femmes au foyer	44 %	58 %
Personnes illettrées	7 %	50 %
Personnes en situation de handicap	27 %	64 %
Personnes déjà équipées	47 %	66 %

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question D3

Au vu des résultats, nous observons que les trois quarts des EPN déclarent accueillir des adolescents. Ce résultat n'est pas surprenant car les jeunes ont toujours été un

public très présent dans les EPN depuis leur lancement en 1998[255]. L'intérêt qu'a suscité les TIC auprès du jeune public il y a une dizaine d'années a permis aux EPN de jouer pleinement leur rôle d'accès et de sensibilisation aux usages des TIC. À cette époque, les seniors et les retraités étaient encore peu présents, probablement dû à un phénomène « générationnel » qui tend à se résorber aujourd'hui. Lorsque nous effectuons une mise à plat au niveau des cybercommunes, nous constatons que la majeure partie des animateurs qui a répondu déclare elle aussi accueillir en majorité des adolescents. Par ailleurs, nous observons à titre indicatif que les seniors et les retraités, qui étaient deux publics faiblement présents dans les EPN dans les années 2000, le sont aujourd'hui. Même si ces chiffres ne nous renseignent pas sur les effectifs, notons que près des deux tiers des EPN et des cybercommunes déclarent en accueillir. Cela informe sur l'intérêt que portent aujourd'hui ces publics aux technologies et sur leur volonté de découvrir leur fonctionnement, si ce n'est de fréquenter l'espace pour rencontrer de nouvelles personnes.

Poursuivons sur les publics en nous focalisant sur les demandeurs d'emploi. Comme les personnes retraitées, les demandeurs d'emploi étaient peu présents dans les EPN il y a une dizaine d'années. Aujourd'hui, au vu des résultats de l'enquête, nous constatons que 68 % des EPN déclarent en accueillir ainsi que 58 % des cybercommunes ayant répondu à l'enquête. La première information à dégager est que ces publics sont présents aujourd'hui, donc que les services que proposent les EPN ont une utilité pour eux. Nous aborderons lors de l'analyse de l'enquête qualitative quelles sont les motivations qui poussent les demandeurs d'emploi à fréquenter ces lieux d'accès public à Internet. Néanmoins, à ce stade de l'étude, le taux important d'EPN qui déclarent accueillir ce type de public questionne, car leur projet initial n'était pas porté sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Cette fréquentation des publics en situation précaire se confirme lorsque l'on observe les taux d'EPN qui déclarent accueillir des bénéficiaires de minimas sociaux comme, par exemple, les personnes qui touchent le RMI[256] : 40 % des EPN et surtout 59 % des cybercommunes déclarent en accueillir. Il en est de même pour les femmes au foyer qui peuvent, elles aussi, se sentir exclues d'une certaine forme de participation à la vie en communauté : 44 % des EPN déclarent en accueillir et parmi eux, 58 % des cybercommunes. Face à ces résultats, nous pouvons conclure que les EPN jouent de nouvelles fonctions auprès des publics en situation d'exclusion sociale et professionnelle, puisque ces personnes n'étaient pas nécessairement présentes lorsque les

[255] Cf. résultats de la première phase d'enquête M@rsouin sur les cybercommunes (2003), *op. cit.*

[256] RMI – *Revenu Minimum d'Insertion* aujourd'hui modifié en Revenu de Solidarité Active (RSA). Lorsque cette enquête a été réalisée, le dispositif du RSA n'était pas encore mis en application.

premiers EPN se sont implantés sur le territoire.

Des dispositions spécifiques prises en faveur des demandeurs d'emploi

Une des interrogations que je m'étais posé au début de ce travail de recherche, en corrélation avec les entretiens exploratoires menés auprès des animateurs, était de savoir si les animateurs prenaient des dispositions spécifiques en faveur des publics en situation d'exclusion sociale et professionnelle. En émettant l'hypothèse que les publics seraient présents, il me semblait évident que des demandes spécifiques pouvaient être faites de la part de ces usagers auprès des animateurs. J'ai donc introduit une question afin d'interroger les animateurs sur les éventuelles dispositions qu'ils pouvaient prendre en faveur de ces publics, sachant pertinemment qu'ils ne sont pas des travailleurs sociaux et que leur action se limite normalement à des missions d'animation, d'initiation et de sensibilisation aux outils numériques. L'enquête a fait apparaître les résultats suivants :

Tableau 8 : Dispositions spécifiques des EPN

Catégories de publics	EPN	Cybercommunes
Demandeurs d'emploi	31 %	36 %
Allocataires minimas sociaux	16 %	16 %
Femmes au foyer	8 %	8 %
Jeunes en situation d'exclusion	12 %	8 %
Personnes handicapées	10 %	1 %
Personnes immigrées	4 %	2 %
Personnes sans logement	4 %	8 %
Total	**100 %**	**100 %**

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question D4

Même si les trois quarts des EPN déclarent accueillir des demandeurs d'emploi, seulement 31 % d'entre eux prennent des dispositions spécifiques en leur faveur. Lorsque nous effectuons une mise à plat au niveau des cybercommunes, les écarts sont moins significatifs. Si l'on considère que sur les 58 % de cybercommunes qui déclarent accueillir des demandeurs d'emploi, 36 % d'entre elles prennent des dispositions spécifiques en leur faveur, nous pouvons faire l'hypothèse que sur l'ensemble des cybercommunes accueillant des demandeurs d'emploi, 62 % d'entre elles développent des actions particulières. Il semble logique que les EPN développent des actions ou prennent des dispositions spécifiques en fonction des demandes des publics présents. En ce qui concerne les allocataires de minimas sociaux, les EPN qui déclarent prendre des dispositions

particulières en leur faveur sont moins nombreux : en rapport avec les 40 % d'EPN qui déclarent en accueillir, seulement 16 % d'entre eux mettent en place des actions particulières. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ce public serait moins présent dans les EPN, ou que les animateurs n'auraient pas les moyens de les repérer, ou encore qu'ils ne possèderaient pas les compétences suffisantes pour accompagner ces personnes. Les résultats suivants pourraient appuyer ces hypothèses, lorsqu'on observe les taux d'EPN qui prennent des dispositions spécifiques en faveur des jeunes en situation d'exclusion, des personnes en situation de handicap ou des personnes issues de l'immigration. Ils demeurent très faibles, parce que les animateurs doivent acquérir des compétences spécifiques et bénéficier de formations complémentaires pour accompagner ces publics : par exemple l'accompagnement de personnes qui ne parlent pas le français nécessite l'acquisition de compétences spécifiques pour développer un accompagnement particulier en leur faveur. Les EPN capables de proposer ce type d'actions sont ceux dont l'animateur possède les compétences qui lui permettent de proposer ce type de service, ou ceux qui développent un projet spécialisé autour d'un public en particulier.

De manière générale, les chiffres montrent que les EPN sont plus nombreux à mettre en place des actions spécifiques au profit des demandeurs d'emploi qu'en faveur d'autres publics susceptibles de vivre des situations d'exclusion. Cela s'expliquerait par la forte proportion d'EPN qui déclarent accueillir des demandeurs d'emploi, mais aussi par le fait que les animateurs ont su repérer quelles étaient leurs attentes et ainsi développer des actions en conséquence. Un des exemples de dispositions particulières concerne la gratuité d'accès aux EPN pour les demandeurs d'emploi. Les résultats révèlent que 82 % des EPN proposent un accès gratuit aux demandeurs d'emploi, ce qui peut constituer une première disposition prise d'un point de vue économique pour lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle. Cette mesure n'est pas spécifique aux EPN car de nombreux lieux publics proposent ce type de mesure en faveur des personnes qui possèdent peu de ressources (demandeurs d'emploi, jeunes, étudiants), mais il est important que les EPN proposent aussi une tarification adaptée pour être en mesure d'accueillir tous les publics quel que soit leur niveau de ressources.

2.5 Un réseau de partenariat peu développé avec les organismes d'insertion et de retour à l'emploi

En lien avec les questions précédentes, l'objectif de cette partie était de repérer si

les EPN développent des relations de coopération ou de partenariat avec d'autres structures implantées au niveau local. Les Pôles Emploi ne possèdent pas de façon automatique d'espaces permettant d'accueillir et d'accompagner les demandeurs d'emploi dans la découverte du portail du Pôle Emploi ou dans la recherche d'emploi sur Internet. Une des hypothèses préalables à cette enquête quantitative, était de dire que des partenariats entre les EPN et les ANPE[257] pourraient se créer pour pallier les problèmes d'accompagnement aux usages des TIC en ce qui concerne la recherche d'emploi. Pour cette question sur le partenariat, les chiffres enregistrent un taux de non-réponse important puisque 37 % des EPN n'y ont pas répondu. Parmi les réponses, j'ai relevé que 37 % d'EPN ont déclaré ne pas avoir d'échanges avec d'autres organismes et donc 29 % en posséder. Les résultats sont par conséquent à prendre avec une certaine précaution puisque le faible taux de réponse ne nous donne pas une image très représentative de la situation en Bretagne. Parmi les 29 % d'EPN qui déclarent développer des partenariats, 27 % d'entre eux travaillent avec des associations de leur commune et 27 % avec des écoles, collèges et lycées. Les partenariats avec les structures d'insertion ou de retour à l'emploi demeurent faibles, au regard des résultats obtenus : 11 % des EPN indiquent développer des actions de partenariat avec l'ANPE[258] en 2008, et 8 % avec des organismes de formation. Les animateurs ont précisé que les actions développées avec les ANPE portent principalement sur l'aide à la création de documents (CV et lettre de motivation) et la recherche d'emploi sur Internet. Parmi les actions menées en lien avec les organismes de formation, les animateurs ont répondu proposer des prestations de regroupement partenarial autour des P@T, des activités de FOAD[259] ou encore la mise à disposition des postes informatiques dans le cadre d'ateliers encadrés par le CLPS[260].

Ces chiffres peuvent orienter plusieurs pistes de réflexion : nous pouvons imaginer que les partenariats sont peu développés avec les structures d'insertion et de retour à l'emploi car les EPN prennent déjà, pour une partie d'entre eux, des dispositions spécifiques au profit de certains publics. C'est peut-être aussi une volonté des animateurs de préserver le caractère « indépendant » de leurs espaces, afin que le projet ne dévie pas de son objectif initial d'accueillir et d'accompagner tous les types de publics dans les

257 ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

258 J'emploie volontairement l'abréviation « ANPE » car au moment de l'enquête, l'agence n'avait pas encore fusionné avec les ASSEDIC sous la dénomination « Pôle Emploi ».

259 FOAD – *Formation Ouverte et A Distance.*

260 CLPS – *Contribuer à La Promotion Sociale.* Le CLPS est un organisme de formation professionnelle réservé aux adultes. Il accompagne à la fois les demandeurs d'emploi, les adultes et les jeunes en formation en alternance ainsi que les salariés en formation continue. Cf. les informations [en ligne, consulté le 19.10.2009], disponibles sur : http://www.clps.net/

usages des TIC. Nous verrons à ce titre que le caractère « indépendant » des EPN est un de ses principaux atouts : c'est parce que ces espaces sont « publics », c'est-à-dire ouverts à tous et que les usages et les pratiques y sont libres que les publics en situation d'exclusion s'y rendent pour effectuer leurs activités. Il n'est pas à écarter que certains demandeurs d'emploi ne fréquenteraient probablement pas un EPN qui entretiendrait trop de relations avec une structure telle que le Pôle Emploi, du fait de l'image péjorative qu'ils leur associent. Cependant, même si les actions de partenariats avec les organismes d'insertion et de retour à l'emploi sont faibles, elles sont à l'inverse un bon moyen de toucher des publics qui ne se déplaceraient pas nécessairement dans ces espaces, mais aussi, d'un autre point de vue, de rendre visible et de légitimer l'action des EPN auprès des autres acteurs locaux.

2.6 Un taux d'activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle important

Cette dernière partie vise à recueillir des données chiffrées sur le développement des activités et des ateliers d'initiation proposés aux usagers. Les animateurs ont été nombreux à répondre à cette question, ce qui me permet de présenter des résultats représentatifs de l'offre d'activités des EPN de la région Bretagne en 2008. Ils ont su m'indiquer quelles activités ils proposaient à la fois en accès libre, dans le cadre de médiations individuelles et en ateliers de groupe. Les résultats apportent les données suivantes :

Tableau 9 : Activités des EPN

Activités proposées	Accès libre	Accomp. individuel	Ateliers de groupe
Initiation TIC grand public (bureautique, retouche photo, diaporama...)	35 %	31 %	36 %
Web 1.0 (découverte d'Internet, email...)	41 %	31 %	35 %
Création, production (sites web, MAO[261], vidéo...)	17 %	18 %	14 %
Web 2.0 (blog, flick r, youtube, myspace...)	28 %	13 %	14 %
Accompagnement scolaire (soutien scolaire, ENT[262], travail avec les enseignants...)	11 %	7 %	13 %
Aide et accompagnement aux projets artistiques et culturels	10 %	9 %	7 %
Stratégie de recherche documentaire (base de données, bibliothèque...)	22 %	11 %	3 %
Formation ouverte et à distance (FOAD)	8 %	4 %	2 %
Accès à l'information (portail, web tv...)	39 %	14 %	7 %
Jeux (en réseaux, en ligne)	40 %	7 %	13 %
Communication et réseaux sociaux (chat, forum...)	38 %	13 %	7 %
Interaction administrations (téléchargement formulaires, déclaration en ligne...)	42 %	23 %	5 %
Achat et vente en ligne (e-commerce, banque en ligne...)	29 %	14 %	5 %
Aide et accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle (création CV, recherche d'emploi, préparation entretien...)	34 %	30 %	8 %

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question E2

261 MAO – *Musique Assistée par Ordinateur.*

262 ENT – *Environnement Numérique de Travail.*

Tableau 10 : Activités des cybercommunes

Activités proposées	Accès libre	Accomp. individuel	Ateliers de groupe
Initiation TIC grand public (bureautique, retouche photo, diaporama...)	39 %	41 %	52 %
Web 1.0 (découverte de l'Internet, email...)	47 %	43 %	48 %
Création, production (sites web, MAO, vidéo...)	24 %	31 %	23 %
Web 2.0 (blog, flick r, youtube, myspace...)	36 %	20 %	22 %
Accompagnement scolaire (soutien scolaire, ENT, travail avec les enseignants...)	16 %	11 %	20 %
Aide et accompagnement aux projets artistiques et culturels	10 %	17 %	11 %
Stratégie de recherche documentaire (base de données, bibliothèque...)	25 %	16 %	5 %
Formation ouverte et à distance (FOAD)	13 %	7 %	5 %
Accès à l'information (portail, web tv...)	54 %	18 %	11 %
Jeux (en réseaux, en ligne)	52 %	6 %	19 %
Communication et réseaux sociaux (chat, forum...)	51 %	16 %	10 %
Interaction administrations (téléchargement formulaires, déclaration en ligne...)	48 %	30 %	6 %
Achat et vente en ligne (e-commerce, banque en ligne...)	41 %	19 %	8 %
Aide et accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle (création CV, recherche d'emploi, préparation entretien...)	42 %	43 %	10 %

Source : Enquête quantitative, juin 2008, question E2

Les activités d'initiation destinées au grand public (découverte des logiciels de bureautique, de retouche photo) ainsi que celles autour du web 1.0 (découverte d'Internet et de la messagerie) restent celles qui sont le plus fréquemment proposées, que ce soit par les EPN ou par le réseau des cybercommunes : 36 % des EPN et 52 % des cybercommunes proposent des activités d'initiation à destination du grand public dans le cadre d'ateliers de groupe. Nous retrouvons les mêmes tendances en ce qui concerne les activités de type web 1.0, puisque 35 % des EPN ainsi que 48 % des cybercommunes déclarent en proposer au public. Les EPN et les cybercommunes sont également nombreux à les proposer en accès libre, c'est-à-dire lors de plages horaires pendant lesquelles les usagers viennent librement accéder aux outils et mener les activités qu'ils souhaitent. L'animateur intervient à ce niveau en tant que support, au cas où la personne se confronte à des difficultés, mais elle ne

bénéficie pas d'un encadrement permanent. C'est ce qui différencie l'accès libre de l'accompagnement individuel.

En ce qui concerne les activités dites « spécifiques », notamment à destination des demandeurs d'emploi, nous remarquons qu'une forte proportion d'EPN et de cybercommunes proposent des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle, c'est-à-dire la création de CV, la recherche d'emploi sur Internet ou la découverte du portail du Pôle Emploi. Le taux de cybercommunes qui déclarent proposer ce type d'activité en accès libre ou dans le cadre de médiations individuelles dépasse même celui des cybercommunes qui déclarent mettre en place des activités d'initiation à destination du grand public. Cette tendance se confirme également dans les EPN, puisqu'ils sont aussi nombreux à proposer des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle que d'initiations destinées au grand public, que ce soit en accès libre ou dans le cadre de médiations individuelles. Cela confirme que les attentes des demandeurs d'emploi existent, que les animateurs ont su les repérer et que pour y répondre, ils mettent en place des ateliers en conséquence. Le fait est que la proportion d'EPN qui proposent ce type d'activité en faveur des demandeurs d'emploi est égale voire supérieure à celle qui propose des activités destinées au grand public. Un autre élément important est le taux d'EPN et de cybercommunes qui déclarent proposer des activités d'interactions avec les administrations en accès libre. Au-delà des déclarations d'impôts en ligne, l'e-administration concerne aussi les démarches effectuées auprès de la CAF[263] ainsi que l'actualisation des situations auprès du Pôle Emploi. Les personnes en situation précaire se connectent fréquemment aux portails en ligne des administrations pour justifier leurs situations personnelle et professionnelle pour faire valoir leurs droits ; il est donc important de prendre ces chiffres en considération : 42 % des EPN proposent cette activité en accès libre – ce qui représente l'activité la plus proposée en accès libre – ainsi que 48 % des cybercommunes. Les EPN et les cybercommunes sont donc nombreux à encadrer ces activités à orientation « socio-professionnelle » aujourd'hui. Ces activités prennent véritablement un statut d'évidence, probablement dû au fait que les personnes qui mènent ces activités sont présentes dans les EPN et que cela suscite des demandes particulières auxquelles les animateurs peuvent répondre.

La dernière activité qui me semble importante à prendre en considération dans le cadre de cette recherche, est celle qui concerne la communication en ligne et l'usage des

[263] CAF – *Caisse d'Allocations Familiales.*

réseaux sociaux. La dimension du lien social, nous l'avons vu dans la première partie, est un des facteurs qui permet de lutter contre les formes d'exclusion et d'isolement social. Lorsque les membres d'une même famille sont dispersés dans plusieurs villes, départements, régions ou pays, l'usage d'Internet permet de préserver le lien entre les différents membres. La messagerie instantanée, l'usage du courrier électronique et des réseaux sociaux permet de garder un contact quotidien sans avoir à payer le prix de communications supplémentaires, comme c'est le cas lorsqu'on appelle avec un téléphone à l'étranger. Pour les personnes qui ne possèdent pas de connexion Internet à domicile – car il ne faut pas seulement être équipé d'un ordinateur pour ce type d'usage mais aussi bénéficier d'une connexion au réseau Internet – les EPN proposent ce type d'activité en accès libre. Cette activité est proposée par 38 % des animateurs d'EPN ainsi que 51 % des animateurs de cybercommunes. Au-delà des activités d'initiation aux TIC, les EPN sont aussi des lieux où la dimension « sociale » – au sens des relations qui peuvent exister entre individus – est très présente. Les usagers éloignés de leurs proches ont la possibilité de bénéficier de ce type d'activité en accès libre et donc de façon totalement libre pour entretenir ce lien qui les unit à leurs amis ou à leurs familles, et sur lequel certains d'entre eux peuvent se reposer en cas de difficultés. Pour conclure sur les activités, notons que peu d'EPN et de cybercommunes proposent l'activité de FOAD. Cela peut être mis en lien avec le faible pourcentage d'EPN qui déclarent entretenir des actions de coopération avec les organismes de formation à distance. De plus, il faut souligner que les espaces qui proposent ce type d'activité doivent bénéficier de l'équipement adéquat pour permettre aux usagers de suivre leurs ateliers de formation à distance (caméra, microphone, débit Internet suffisant).

Un dernier élément important est à souligner, que ce soit sur l'ensemble du réseau des EPN ou sur celui des cybercommunes. Je remarque de façon très significative que les activités à orientation « socio-professionnelle » sont majoritairement proposées dans le cadre de médiations individuelles, plutôt qu'en ateliers de groupe. Dans certains types d'activités, les écarts sont très importants, notamment en ce qui concerne l'activité d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle : 10 % des cybercommunes ainsi que 8 % des EPN déclarent la proposer en atelier de groupe, alors que 43 % des cybercommunes et 30 % des EPN la proposent dans le cadre d'un accompagnement individuel. Intervenir de façon individualisée auprès de personnes qui peuvent se sentir « stigmatisées » par le fait qu'elles vivent des situations difficiles, informe sur la volonté et la capacité des animateurs à garder un esprit de confidentialité sur la vie des usagers. Les

périodes de chômage peuvent être traumatisantes pour certaines personnes qui les vivent seules et qui se sentent isolées du monde [D. Schnapper, 1981]. Lorsque l'individu se retrouve dans un groupe qui rassemble d'autres personnes en situation précaire, il s'identifie à ce groupe « dévalorisé » : dans certains cas, cela risque de renforcer le sentiment d'être stigmatisé ou jugé par le regard des autres. En intervenant dans le cadre de médiations individuelles, les expériences et les difficultés ne sont connues et partagées qu'entre l'animateur et l'usager. Les autres personnes présentes dans l'espace n'ont pas connaissance du parcours et de la vie de chacun – comme l'activité de groupe peut être amenée à le dévoiler – ce qui permet de garder une certaine confidentialité sur sa propre situation. L'activité en groupe peut conduire à la stigmatisation et renforcer un sentiment d'infériorité, surtout lorsqu'elle s'adresse à des personnes en situation précaire ou d'exclusion. Cela n'est pas le cas pour les activités d'initiation destinées au grand public, qui sont davantage proposées en ateliers de groupe que dans le cadre d'un accompagnement individuel : les publics auxquels elles sont destinées ne sont pas nécessairement en situation précaire ou d'exclusion, car l'activité ne porte pas en elle cette dimension « socio-professionnelle ». Les animateurs adaptent par conséquent leur intervention en fonction de la nature de l'activité et des publics auxquels elle est adressée. Nous rejoignons ici les logiques d'accompagnement individualisé que mettent en œuvre les politiques d'insertion depuis le début des années quatre-vingt-dix, pour répondre au plus près aux attentes des personnes concernées.

2.7 Une opinion plutôt favorable sur la capacité des EPN à traiter l'exclusion

La dernière partie de cette enquête quantitative n'avait pas pour objectif de recueillir des données chiffrées sur les EPN, mais plutôt d'interroger les animateurs sur les liens qui peuvent exister entre les EPN, l'exclusion sociale et le retour à l'emploi. L'objectif était de leur poser deux questions et d'indiquer plusieurs propositions de réponse pour chacune d'entre elle afin de recueillir leurs opinions. La première question cherchait à les faire réagir sur la manière dont les demandeurs d'emploi perçoivent les EPN et sur ce qui, selon eux, les poussent à les fréquenter. À cette première question, les animateurs ont répondu qu'ils était assez d'accord sur le fait que les EPN constituent des lieux d'échanges qui leur permettent de tisser de nouveaux liens sociaux. Par ailleurs, les répondants sont également assez d'accord sur le fait que les EPN sont un moyen d'accéder à davantage d'offres d'emploi : 51 % des animateurs sont tout à fait d'accord avec cette dernière proposition, ce

qui représente plus de la moitié des répondants. Ils sont également assez d'accord sur le fait que pour les demandeurs d'emploi, les EPN permettent d'augmenter leurs chances de s'insérer socialement et professionnellement et que ces lieux d'accès aux TIC se placent comme un moyen complémentaire ou de substitution aux services proposés par l'ANPE. Les animateurs sont par contre plus réservés sur le fait que les demandeurs d'emploi se déplacent dans les EPN parce qu'ils y trouvent un accompagnement spécifique leur permettant de s'inscrire dans des réseaux d'aide à l'insertion. Ils ont une opinion plutôt neutre face à cette proposition de réponse.

La seconde question cherchait à recueillir les opinions des animateurs sur le thème de l'exclusion sociale et de ses liens avec les EPN et les usages TIC. Les animateurs sont assez d'accord sur le fait que les EPN ont un rôle important à jouer avec les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle pour traiter la question de l'exclusion sociale : 35 % des répondants sont tout à fait d'accord avec cette proposition, ce qui va un peu à l'encontre des opinions relevées concernant la dernière proposition de la première question : ils avaient pour celle-ci une opinion neutre sur le fait que les demandeurs d'emploi se déplaçaient dans les EPN pour y trouver un accompagnement spécifique leur permettant de s'inscrire dans des réseaux d'aide à l'insertion : l'opinion est donc à prendre avec une certaine précaution. Ils sont par ailleurs assez d'accord sur le fait que les usages des TIC par des personnes en situation d'exclusion sociale constituent des éléments de valorisation et de motivation pour la personne, et sur le fait que les usages pédagogiques des TIC favorisent les apprentissages.

Ce recueil d'opinions permet d'avoir une idée des représentations qu'ont les animateurs autour de la question de l'exclusion sociale et professionnelle, et du rôle que peuvent jouer les EPN face à ces phénomènes. Ces résultats sont néanmoins à prendre avec beaucoup de précaution car, au travers d'une telle enquête, les animateurs n'ont pas la possibilité de détailler leurs points de vues, de les argumenter ou d'émettre des restrictions. Je ne peux recueillir qu'une impression générale et il m'est impossible de savoir si les réponses qu'ils m'ont données sont celles que je souhaite entendre en tant qu'enquêteur, avec toute la dimension institutionnelle que comporte cette recherche[264], ou si elles retranscrivent véritablement le fond de leur pensée. Il est étonnant de constater que pour l'ensemble des propositions de réponses aux questions, l'avis des animateurs soit aussi

[264] Les logos de la région Bretagne et du GIS M@rsouin ont été placé en en-tête du questionnaire, ce qui a pu exercé une influence sur le choix des réponses des animateurs.

« politiquement correct » face à la diversité des EPN, des publics accueillis, des modes de fonctionnement mais aussi et surtout des profils d'animateurs. Tous n'ont pas le même rapport à l'exclusion ni les mêmes représentations ; la diversité des projets autour desquels s'articulent les EPN, les contextes socio-économiques des territoires dans lesquels ils sont implantés devraient conduire à des positionnements différents de la part des animateurs, mais les opinions et points de vue restent peu diversifiés.

Conclusion

Les résultats de l'enquête traités dans ce chapitre apportent plusieurs informations importantes sur les EPN et sur les liens qu'ils entretiennent avec la question de l'exclusion sociale. Sur la base des 164 réponses obtenues, nous observons que les EPN de la région Bretagne sont implantés majoritairement dans les bibliothèques ce qui peut, rappelons-le, contribuer à exclure certaines catégories de la population. Les bibliothèques et médiathèques ont une connotation culturelle qui peut réserver l'accès à certains publics et exclure potentiellement ceux qui ne possèdent pas cette « culture » du livre ou du numérique. Une des solutions à ce problème serait de diversifier les lieux d'implantation des EPN (dans les maisons de quartier, logement HLM[265], structures d'action sociale) ce qui permettrait de « toucher » une plus grande variété d'usagers.

Les heures d'ouverture en week-end sont un moyen de lutter contre une forme d'exclusion, car elles permettent aux personnes qui travaillent en semaine d'accéder aussi aux outils. Nous avons vu que les cybercommunes sont nombreuses à ouvrir le samedi, ce qui permet à l'individu d'avoir plus de souplesse dans la manière dont il va organiser son temps. L'ouverture en semaine et en journée peut coïncider avec les heures pendant lesquelles la personne travaille : cela peut aussi l'handicaper dans sa recherche d'emploi si elle souhaite par exemple compléter un travail à mi-temps et sortir d'une certaine précarité. Proposer un service en soirée ou durant le week-end permet à la personne de bénéficier davantage de liberté pour organiser son temps et poursuivre ses démarches de recherche d'emploi si elle n'est pas satisfaite de sa situation. Le nombre important de postes informatiques disponibles dans les EPN permet par ailleurs aux usagers d'avoir un accès permanent aux outils sans temps d'attente.

En termes de publics, nombreux sont les EPN et les cybercommunes à avoir

[265] HLM – *Habitation à Loyer Modéré.*

déclarer accueillir des demandeurs d'emploi. Le public est donc présent dans les espaces et a donc un intérêt particulier à les fréquenter. En rapport avec cette fréquentation, certains EPN prennent des dispositions spécifiques en leur faveur. La fréquentation du public fait émerger des demandes et des attentes spécifiques auxquelles les animateurs tentent de répondre en mettant en place des activités spécifiques ou en prenant des dispositions particulières : un des exemples est la gratuité d'accès aux ressources numériques pour les demandeurs d'emploi.

Les EPN sont aussi des lieux où des activités sont proposées au public. L'enquête révèle que les animateurs sont nombreux à déclarer mettre en place des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle. Les demandeurs d'emploi bénéficient par conséquent d'un soutien dans la recherche d'emploi sur Internet ou la création de CV, proposé majoritairement dans le cadre de médiations individuelles. Les périodes de chômage sont parfois difficiles à vivre pour certaines personnes, le fait que les animateurs puissent les accompagner individuellement permet une prise en charge personnelle et appropriée aux attentes de la personne. De plus, la médiation individuelle permet à l'usager de préserver son espace personnel et de garder une certaine confidentialité sur sa situation. Cet encadrement spécifique en faveur des demandeurs d'emploi pourrait être l'une des raisons pour lesquelles les EPN développent peu de partenariats avec les structures d'insertion locales, même si le faible taux de réponse à cette question ne permet pas de tirer de conclusions pertinentes. Les EPN restent des espaces indépendants et suffisamment ouverts pour permettre aux usagers de mener les actions qu'ils souhaitent. Développer peu de partenariats avec les dispositifs d'insertion permet aux EPN de garder une certaine indépendance, en se libérant d'une éventuelle étiquette de lieu d'action sociale ou d'aide au retour à l'emploi qui stigmatise encore davantage l'individu déjà en souffrance.

Pour conclure sur cette enquête quantitative, les résultats apportent des données chiffrées sur ce que mettent en place les EPN pour traiter le phénomène de l'exclusion sociale et professionnelle à travers les questions d'équipement, d'accompagnement, d'activités proposées et de partenariats développés. La phase d'enquête suivante consistera à comprendre les éléments que révèlent certaines données de cette enquête quantitative. L'orientation qualitative de cette nouvelle phase vise par conséquent à rencontrer les usagers pour recueillir leurs témoignages, et tenter d'expliquer quelles sont leurs motivations à fréquenter ces espaces, quelles réponses ils y trouvent et repérer quelles

fonctions ces lieux d'accès à Internet jouent auprès des publics en question.

CHAPITRE 12

***

Des usagers maîtres de leurs parcours

Comme je l'avais énoncé lors de la présentation du travail d'enquête, étudier la disqualification sociale dans les EPN[266] c'est porter une analyse sur les axes intégrateurs que Serge Paugam a mobilisé pour construire ses catégories. Premièrement, il s'agit d'étudier les manières dont se manifeste le rapport à l'emploi, à travers les ressources que les personnes concernées mobilisent et leurs pratiques effectives ; deuxièmement, il s'agit de porter une réflexion sur la dimension du lien social, en portant une analyse sur les relations entretenues à la fois avec les animateurs mais aussi avec les autres usagers. Ces deux premiers travaux d'analyse permettront de faire l'étude du concept de la disqualification sociale dans le cadre des EPN, en lien avec ses axes fondateurs. Mais l'intérêt de cette recherche est d'aller au-delà de ce concept et de ses catégories de publics, en étudiant la place que ces personnes accordent aux EPN dans leur parcours de retour à l'emploi et de relever les fonctions que ces espaces jouent dans une perspective de (re)qualification sociale et professionnelle.

Lorsque Serge Paugam a élaboré son concept, les usages « sociaux-professionnels » des TIC[267] étaient encore peu développés. Les relations avec les administrations sociales ou les structures de retour à l'emploi étaient encore peu médiatisées par l'usage des TIC, et les outils utilisés pour retrouver un emploi répondaient à des mécanismes différents. À la fin des années quatre-vingt, les EPN n'existaient pas et le réseau Internet n'était qu'à l'état de

266 EPN – *Espace Public Numérique.*

267 TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

projet. Par conséquent, les disqualifiés sociaux n'avaient pas accès à de tels outils pour justifier de leur situation ou pour effectuer leurs démarches de retour à l'emploi. Cette enquête qualitative menée auprès des usagers permettra d'identifier le(s) rôle(s) que joue(nt) les EPN qui mettent à disposition du public des outils numériques, et la manière dont les usagers s'approprient ces espaces pour répondre à leur volonté de requalification sociale et professionnelle. J'analyserai d'une part, à travers leurs témoignages, comment ils effectuent leurs démarches de recherche d'emploi en les interrogeant sur leurs usages des TIC et en relevant les situations d'empowerment ; d'autre part, j'aborderai la dimension « sociale » que les usagers accordent aux EPN, à travers une étude des liens sociaux existants, qu'ils soient horizontaux ou verticaux.

L'enquête qualitative

L'analyse qualitative suivante se base sur un corpus de vingt-neuf entretiens menés dans dix EPN, qui répondent à des caractéristiques différentes. Cela a pour ambition d'étudier le concept de la disqualification sociale dans des configurations d'EPN différentes : l'objectif est d'aborder tous les points du discours ou extraits d'entretiens qui permettent d'apporter des éléments capables de répondre à la problématique initiale. Pour ce faire, mon choix s'est porté sur une analyse thématique des entretiens, qui permet de confronter les différents points de vues des usagers autour d'un même thème. Cette technique permettra de montrer la variété des pratiques, des usages et des représentations des usagers autour d'un même sujet, tout en prenant soin de ne pas minimiser les propos jugés « singuliers » ou « isolés » qui peuvent aussi ouvrir d'autres perspectives de recherche.

1. UNE MAJORITÉ DE PUBLICS DITS « FRAGILES »

La variété des publics rencontrés durant les quatre mois d'enquête témoigne de situations personnelles très différentes, même si la majorité des personnes avec lesquelles je me suis entretenu se trouvaient dans une situation « précaire », c'est-à-dire peu éloignée de l'emploi. Celles-ci connaissaient une période de chômage de transition, le plus souvent entre deux emplois. Selon Simon Wulh (1996), le chômage de transition est lié à la fois à la conjoncture et à la dégradation du marché de l'emploi, et à la dévalorisation du statut professionnel[268]. Les témoignages indiquent que la majorité des personnes a exercé une

[268] S. Wulh, Politiques de l'emploi et politiques d'insertion : quelques perspectives, *in* S. Paugam (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 1996, p. 507-518.

activité professionnelle avant de vivre cette situation de chômage. J'ai rencontré peu d'usagers qui multipliaient les exclusions « plurielles » [S. Karsz, 2000], matérialisées par exemple par un rapport éloigné à l'emploi, par des situations de chômage de longue durée et par une prise en charge permanente par les services sociaux. Ainsi, même si les situations familiales, les parcours de vie, l'âge et les rapports aux technologies étaient très différents d'une personne à l'autre, de nombreuses similitudes ont été relevées lors des entretiens.

L'importance du lieu d'implantation de l'EPN dans l'accueil des publics

La première constatation que j'ai fait, en passant ces quatre mois sur le terrain, est que j'ai rencontré dans les EPN visités une majorité de personnes dites « fragiles ». J'avais volontairement choisi des configurations d'espaces très différentes afin de tenter de toucher les trois catégories du concept de la disqualification sociale, mais sur la base des observations et des entretiens menés, l'enquête révèle que les personnes dites « marginales » sont peu nombreuses à fréquenter les EPN : 70 % des usagers rencontrés rejoignent la catégorie des « fragiles », 26 % celle des « assistés » et seulement 4 % celle des « marginaux ». Bien entendu, les catégories de la disqualification sociale construites par Serge Paugam datent du début des années quatre-vingt-dix, et il est difficile de catégoriser les publics en mobilisant les mêmes facteurs dans une société ou la structure du marché du travail a fortement évoluée. Néanmoins, la majorité des profils d'usagers rencontrés dans les EPN se rapprochent fortement des caractéristiques issues de la catégorie des « fragiles » : des personnes qui se situent dans une situation précaire, qui ne sont pas totalement éloignées de l'emploi et qui n'ont pas connu réellement le chômage de longue durée, mais qui alternent les périodes de chômage et de travail. Ce profil d'usagers fréquente en majorité les EPN implantés dans les bibliothèques, Maison de l'Emploi ou Mission Locale. En ce qui concerne les usagers qui se rapprochaient de la catégorie des « assistés », je les ai rencontrés uniquement dans les EPN situés dans le CCAS[269], dans un foyer d'accueil de jour pour personnes sans domicile fixe et dans un centre social. Dans ces structures, le projet s'oriente très largement vers l'action sociale, ce qui explique pourquoi nous retrouvons davantage de disqualifiés sociaux « assistés » dans ces espaces par rapport aux EPN situés dans les bibliothèques, par exemple. Au même titre, je n'ai rencontré qu'une seule personne qui entre dans la catégorie des « marginaux » au CCAS, du fait que l'EPN soit implanté lui aussi dans un lieu qui traite les questions de grande précarité. Cela montre bien que la situation géographique de l'EPN joue considérablement sur les catégories de

[269] CCAS – *Centre Communal d'Action Sociale.*

publics accueillies. Les personnes qui vivent des situations d'exclusion qui dépassent un certain « niveau de précarité » – qui se matérialise par exemple par des situations de chômage de longue durée – se déplacent dans les EPN qui possèdent un projet spécifique en faveur de ce type de public. La preuve en est que je n'ai rencontré aucune personne dite « fragile » dans les EPN situés dans le CCAS ou le centre social. Cette première constatation va à l'encontre des phénomènes de « désassignation » que peuvent jouer les EPN, du moins pour les personnes les plus en difficultés. Curieusement, ces individus continuent de fréquenter des espaces qui possèdent un projet autour de l'action sociale, alors que nous avons vu combien ce type de structure à tendance à stigmatiser les personnes qui les fréquentent. Cela peut s'expliquer par le fait que, comme l'expliquait Serge Paugam (1991), les personnes qui font l'expérience de l'assistance (installée ou revendiquée) et celle de la marginalité conjurée – et c'est le cas pour ces usagers – n'ont plus aucune gêne à fréquenter ce type d'établissement, à cause de leur situation de précarité durable qui fait qu'ils ont intériorisé l'infériorité de leur statut. Les EPN pourraient par conséquent avoir une fonction « déstigmatisante » uniquement pour les personnes « fragiles » qui vivent des situations de chômage différé.

Pour appuyer ce premier élément, il est important de montrer combien le statut de l'animateur est une composante essentielle de l'accueil et de l'accompagnement des publics. Les animateurs multimédia chargés d'animer les EPN qui accueillaient des assistés et des marginaux, possédaient tous une formation initiale en rapport avec l'éducation spécialisée, ce qui montre bien l'importance de leur rôle auprès des usagers. Cela montre également que même si les EPN étaient censés accueillir à l'origine tous les types de publics, quelles que soient leurs spécificités, des catégories d'espaces se distinguent douze après le lancement du dispositif. Le lieu d'implantation des espaces, avec toutes les connotations culturelles qui y sont associées, la formation des animateurs, l'offre d'activités et les actions de partenariats mises en place exercent une influence sur les publics accueillis. Le risque est qu'une catégorisation des EPN apparaisse, qui sépare une fois de plus l'accueil et l'accompagnement des usagers « riches » de celui des « pauvres ». Cela pourrait constituer une force, certes, qui permettrait à certains EPN d'accompagner un public en particulier en adaptant une offre de service et en orientant un projet spécifique ; mais cela pourrait aussi et surtout avoir un impact sur l'une des forces qui se dégage du dispositif des EPN : détruire la mixité sociale, inter-générationelle, inter-culturelle qui se développe entre les usagers.

Le risque donc existe, et je l'ai observé en notant que les usagers qui se rapprochent de la catégorie des « fragiles » – qui ne se sentent pas totalement exclus de la vie sociale comme l'expliquait Serge Paugam (1991) – sont moins nombreux à fréquenter les EPN qui possèdent un projet autour de l' « action sociale ». Ils vont plutôt se diriger vers les EPN situés dans les bibliothèques, dans les Maisons de l'Emploi ou dans les Missions Locales, même si pour certains d'entre eux la bibliothèque n'est pas le lieu idéal pour rechercher de l'emploi. S'ils ont le choix, ils préfèrent privilégier les EPN situés dans des structures qui possèdent un projet en concordance avec le leur, c'est-à-dire en rapport avec l'insertion et le retour à l'emploi. Ils expriment des réticences à fréquenter les EPN situés dans les bibliothèques qu'ils considèrent comme étant réservés aux jeunes. Le projet porté par les bibliothèques et médiathèques est perçu comme étant en décalage avec le leur, ce qui peut constituer un frein à la fréquentation :

> Il y a la médiathèque aussi. J'avoue que je vais beaucoup plus souvent ici [dans l'EPN situé dans la Maison de l'Emploi], comme en fait je suis en pleine insertion professionnelle, ici c'est fait pour ça. De toute façon en général je vais à la médiathèque, c'est toujours occupé par des jeunes et moi j'aime pas gêner les gens.
>
> *Homme, 37 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G26.*

Le fait que le projet d'insertion et de retour à l'emploi des usagers soit en décalage avec celui des jeunes, fait qu'ils ne trouvent pas leur place dans les EPN situés dans les bibliothèques. Ils vont par conséquent se diriger vers des EPN implantés dans un espace en concordance avec leurs attentes. Dans le témoignage précédent, cet usager nous informe que puisqu'il se trouve dans un parcours d'insertion professionnelle, il préfère fréquenter l'EPN situé dans la Maison de l'Emploi. La forte présence de jeunes dans l'EPN situé dans la bibliothèque renforce un certain décalage entre ses usages des TIC, liés à la recherche d'emploi, et ceux des jeunes, plus axés sur le ludique. Cela montre bien que l'implantation de l'espace joue sur les publics accueillis et sur les types d'usages. Cet autre exemple renforce ce sentiment :

> Mais bon de toute façon il y avait soit l'ANPE[270], soit la bibliothèque, soit la Mission Locale comme accès à Internet. Et la bibliothèque il faudrait y aller dès l'ouverture et puis... Et puis bon c'est priorité aux enfants ce qui est tout à fait logique du coup... Enfin moi je sais que j'arrive plus du tout à y aller à la bibliothèque sur Internet.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

Dans cet extrait, l'EPN implanté dans la bibliothèque privilégie l'accueil des jeunes, ce qui pénalise l'accès de cette jeune femme. Elle préfère donc fréquenter la « Cyber-base

[270] ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

Emploi » qui porte un projet autour de l'insertion sociale et professionnelle. Comme je le soulignais lors de l'enquête quantitative, le fait que 44 % des EPN ayant répondu à l'enquête soient implantés dans des bibliothèques peut potentiellement exclure certaines catégories de la population. La bibliothèque est une structure qui porte une forte connotation culturelle, cela joue sur le mode de fonctionnement de l'EPN qui y est implanté et sur les publics qui y sont accueillis comme le démontrent ces deux extraits. Au-delà de l'accueil des publics, c'est également le fonctionnement de l'espace qui en est modifié :

> Avant j'allais exceptionnellement à la médiathèque donc pour envoyer mes emails personnels, et donc quand on se présente à la médiathèque, il y a cinq postes et donc hier je me suis présenté pour aider une amie à faire de la frappe, et il y avait cinq petits avant moi... Non c'était mercredi, donc cinq petits de moins de dix ans, ils ont accouru tout de suite non c'est à moi c'est à moi l'ordinateur ! Ils ont joué donc, c'est au premier qui arrive. Voilà, tandis qu'ici [dans la Cyber-base Emploi] c'est réservé à tout disons, à la recherche d'emploi en premier, mais euh, ça permet les deux heures aussi, ça permet un flux quoi, un flux régulier et d'avoir toujours accès à un poste. Tandis qu'à la médiathèque, ils étaient contents hein, ils étaient cinq, ils devaient se dire tiens elle l'aura pas (rigole).
>
> *Femme, 46 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F20.*

Dans ce témoignage, l'usager explique que les usages et les temps de connexion ne sont pas les mêmes en fonction du lieu où est implanté l'EPN. Le fait que des enfants monopolisent les postes pour jouer l'oblige à changer d'espace. Il est par conséquent nécessaire de diversifier les lieux d'implantation des EPN pour que toutes les catégories de publics puissent bénéficier d'un accès et développer des usages des TIC en lien avec leur projet. La structure porteuse de l'EPN est un facteur à prendre en considération dans un objectif de lutte contre l'exclusion sociale, car l'emplacement a un effet « boule de neige » sur l'orientation du projet de l'EPN, sur son fonctionnement et donc sur les publics accueillis. C'est la raison pour laquelle les publics que j'ai pu « toucher » durant cette phase d'enquête se retrouvent dans des catégories différentes selon les lieux d'implantation. Si j'avais privilégié les EPN situés dans les bibliothèques, je n'aurais probablement pas pu toucher l'ensemble des catégories du concept de la disqualification sociale.

2. LES EFFETS DE LA DISQUALIFICATION

2.1 De la souffrance dans les parcours

Les personnes rencontrées ont vécu des parcours de vie différents. Certaines d'entre elles sont restées relativement discrètes sur leur histoire personnelle ou leur parcours professionnel, et n'ont répondu que de façon succincte aux questions qui leur étaient posées. Elles me faisaient part de leur sentiment et de leur vécu en répondant à la question posée, mais débordaient ou approfondissaient peu leur pensée. Cela peut traduire un certain malaise, un « mal-être » généré par la situation que vivaient ces personnes au moment où je les ai interrogées. Même si j'ai cherché à installer un climat de confiance lors de chaque entretien, pour que mon interlocuteur puisse parler librement et se « décharger » d'un poids parfois difficile à supporter, le sentiment d'échec ou de mise à l'écart empêchait certaines personnes de se confier sans avoir cette impression d'être jugées. S'adresser à quelqu'un que l'on ne connaît pas peut permettre à la personne de se libérer d'un certain poids, certes, mais cela peut aussi l'amener à faire un bilan sur sa situation parfois difficilement acceptable. L'échange à haute voix avec d'autres personnes que celles de son entourage favorise la prise de distance, mais cela a aussi pour effet d'aborder certains points douloureux qu'il n'a pas toujours été facile de gérer lors des entretiens. Certains n'ont pas compris ce qui leur arrivait, et ne trouvaient pas les mots pour expliquer le fait d'en être arrivé là. Cet effet a été d'autant plus important que les entretiens se sont déroulés à partir du mois de décembre 2008, à une période qui commençait à subir les premiers effets de la crise économique qui a frappé le monde entier. Certaines personnes ont profité de l'occasion pour tenter de faire passer un message, espérant que leur témoignage allait faire écho auprès des acteurs chargés de l'insertion et du retour à l'emploi. Cela était surtout le cas lorsque j'ai mené les entretiens dans l'EPN situé dans la Maison de l'Emploi. À travers leurs discours, plusieurs usagers me faisaient part de leur sentiment d'injustice, d'abandon, comme pour tenter de justifier leur situation et se décharger d'une éventuelle responsabilité. Elles avaient cette impression que l'épreuve qu'elles vivaient n'était pas nécessairement de leur faute, et que c'était la conjoncture qui les avait conduit à occuper cette place.

2.2 Un ordre dans les priorités

Lorsqu'on traverse l'*épreuve du chômage*, pour reprendre l'expression de Dominique Schnapper (1981), et que l'emploi ne garantit plus le minimum de ressources permettant de vivre dans des conditions décentes, les priorités changent. Les personnes en situation de disqualification sociale pensent d'abord à satisfaire leurs besoins vitaux, c'est-à-dire se loger, se nourrir et accéder aux soins : ces besoins participent à leur insertion sociale et professionnelle, et c'est pour cette raison que les politiques publiques en matière d'insertion interviennent en priorité sur ces éléments. Quand la personne n'a plus d'adresse, elle peut difficilement postuler pour un travail reconnu et rémunéré, en mettant bien entendu de côté le travail « au noir ». Si elle ne possède pas les ressources suffisantes, elle ne peut ni se nourrir ni accéder aux soins ou aux transports. La personne est entraînée dans un cercle vicieux dans lequel elle ne trouve parfois aucune issue pour s'en sortir. Être capable physiquement et mentalement de se positionner dans une démarche active de recherche d'emploi constitue déjà un premier pas vers la requalification sociale et professionnelle, au sens de reconquérir une place que l'on possédait avant de connaître une rupture qui a conduit à la disqualification. Lorsque les ressources sont limitées, les disqualifiés sociaux changent leurs priorités : ils sont obligés de mettre de côté ce qui leur semblent secondaire ou superflu. Se reconstruire psychiquement et physiquement, c'est-à-dire prendre soin de sa personne, est essentiel voire prioritaire avant de se lancer dans une démarche active de retour à l'emploi :

> La recherche d'emploi je vais aller directement à l'ANPE parce qu'il faut que je prenne rendez-vous là-bas pour trouver du travail, donc pour l'instant je vais attendre un peu parce que je, à cause de la cigarette je suis devenu asthmatique et comme là dans une semaine je dois passer une radio pour savoir si oui ou non je passe sur le billard, j'espère pas d'ailleurs... Et d'abord c'est la santé que je privilégie, je vais pas aller travailler si deux jours après je vais tomber raide par terre.
>
> *Homme, 27 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° D12.*

La priorité pour cet homme est de soigner son état fragile, afin d'être capable physiquement d'assurer les tâches quotidiennes que demande l'activité salariée. Il souhaite se donner un peu plus de temps pour se « remettre sur pied » et éviter une rechute qui pourrait le conduire à revivre chaque étape de son parcours d'insertion professionnelle : cette situation pourrait s'avérer désastreuse, autant d'un point de vue physique que psychologique. C'est une stratégie compréhensible : celle de se reconstruire avant de construire, de se montrer digne face aux autres en dégageant une image positive de soi.

Parfois, les usagers anticipent sur les difficultés à venir : cet homme de cinquante-quatre ans par exemple, déclare que lorsque ses fins de mois sont difficiles, sa priorité est de manger. Son témoignage montre les situations de grande précarité que l'on peut rencontrer dans les EPN parmi les usagers. L'accès à Internet reste encore trop élevé pour lui pour qu'il puisse s'équiper à domicile et en assumer le coût tous les mois. Pour lui, le peu de ressources qu'il possède lui sert avant tout à se nourrir :

> De toute façon à partir du moment où on ne peut pas payer trente euros par mois euh... Donc moi, personnellement, il y a que ça qui me bride, j'ai pas trente euros pour l'instant à mettre mensuellement dans Internet donc trente euros, quand je suis très serré au niveau alimentaire, je bouffe quinze jours. Donc, qu'est-ce qui compte d'abord ? Manger hein !
>
> *Homme, 54 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G23.*

Ces deux extraits d'entretiens témoignent de l'état de grande précarité dans lequel peuvent se retrouver certains usagers présents dans les EPN. Les besoins primaires sont privilégiés, mais pour les assouvir encore faut-il travailler, et pour accéder à l'emploi, il faut pouvoir accéder aux outils numériques. Cet enchaînement demande à l'individu de faire des choix calculés : il doit porter une réflexion sur ce qui paraît le « mieux » pour lui, afin d'éviter de vivre d'autres ruptures qui risquent de l'exclure encore davantage de la vie en société. Dans ce dernier témoignage, l'usager explique que le peu de ressources financières qui lui reste est investi en priorité pour manger. Il est important pour les personnes en situation de disqualification sociale de garder une certaine dignité, de montrer une image positive de soi pour être en mesure d'exercer un pouvoir sur son environnement : *« La positivité attachée à soi-même est une caractéristique importante de l'homme, et un besoin vital. Chaque individu a besoin d'être reconnu, aimé, admiré, accepté par l'autre, pour confirmer sa propre existence, et développer le sentiment fondamental d'être quelqu'un qui compte, pour autrui et pour soi-même »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 96]. Avoir de l'estime pour soi constitue l'une des dimensions les plus fondamentales de notre personnalité bien qu'elle demeure discrète, impalpable et complexe[271], comme nous l'informent les psychiatres et psychothérapeutes Christophe André et Francis Lelord (1999). L'estime de soi constitue un regard, un jugement vital que l'on porte sur soi-même pour son équilibre psychologique. Une personne qui possède une bonne estime de soi peut agir et entreprendre des actions de façon efficace en affrontant les difficultés de l'existence. Se loger, se nourrir, vivre dans des conditions décentes sont des éléments qui participent à redonner à la personne une certaine estime de soi, qui lui permet

[271] Cf. C. André & F. Lelord, *L'estime de soi, s'aimer pour mieux vivre avec les autres*, Paris, Odile Jacob, 1999.

par la suite d'anticiper et d'amorcer son parcours d'insertion professionnelle.

2.3 Ne compter que sur soi-même

Faire l'expérience du chômage revêt un caractère douloureux et, pour les personnes qui en font l'épreuve, réussir à s'en sortir seul est une source d'accomplissement personnel. À l'inverse du chômage, l'activité salariée permettait une organisation de la journée et une séparation entre les temps de travail et les temps de loisirs. La perte de l'emploi vient perturber cette notion de temps et les repères que l'activité salariée délimitait, ce qui peut générer des situations de détresse et de souffrance qui peuvent aboutir à un renfermement de la personne sur elle-même, mais aussi, à un refus d'accepter l'aide des proches. À propos de la période de chômage, Dominique Schnapper indique qu' *« En même temps que leur travail, les chômeurs ont donc perdu les occasions de rencontres et d'échanges (...) Même si le voisinage ou quelques relations antérieurement établies fournissent des occasions de rencontre, l'humiliation dans laquelle vivent les chômeurs leur interdit de poursuivre des relations normales avec les autres. Le chômage se vit en solitaire »* [D. Schnapper, 1994, p. 144]. Le chercheur nous informe que cela était surtout le cas pour les ouvriers et les employés qu'elle avait rencontrés. Dans le cadre de cette recherche, les témoignages confirment l'impact négatif de la situation de chômage sur les relations sociales des usagers : si le chômage se vit seul, alors ils devront « s'en sortir » seuls. Être capable de mobiliser ses propres ressources, devenir « acteur » de son parcours permet à la personne de reprendre une certaine confiance en soi et surtout de rester digne face aux autres. Même si les disqualifiés sociaux peuvent bénéficier d'un réseau social stable et de personnes sur qui compter, demander de l'aide, pour les usagers rencontrés dans les EPN, dérange. Certains d'entre eux m'ont déclaré que l'EPN n'était pas le seul endroit où ils pouvaient accéder à Internet et qu'ils avaient aussi la possibilité de se connecter chez des amis ou des membres de leur famille, mais cela ne leur semblait pas envisageable. Ils préfèrent se déplacer dans un EPN et se débrouiller par eux-mêmes pour accéder aux outils, plutôt que de solliciter l'aide de leurs proches :

> Pour moi c'est gratuit, pas pour tout le monde hein. Eh bien de toute façon, comme j'ai pas d'Internet chez moi j'ai pas envie d'aller chez les autres non plus, c'est ça aussi. Et puis là-bas [dans l'EPN] je peux venir avec les horaires d'ouverture donc c'est quand même plus pratique qu'aller demander aux autres... Moi j'aime pas trop donc je préfère venir là.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° C9.*

Cette jeune femme en recherche d'emploi refuse de se déplacer chez ses amis pour se sortir de la situation dans laquelle elle se trouve, car cela la mettrait mal à l'aise. Fréquenter l'EPN lui permet de garder une certaine confidentialité sur sa situation, et devenir « acteur » de son parcours en se prenant en charge personnellement. Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti ont mis en lumière ce paradoxe : quand la désinsertion, qui demanderait une prise en charge, conduit l'individu à réagir et à devenir acteur *« alors que les contraintes sociales apparaissent de plus en plus écrasantes, le phénomène de désinsertion révèle la participation active des sujets à chacune de ses phases, soit pour s'en sortir, par des activités atypiques, la débrouille, ou l'instrumentalisation des aides publiques, soit pour s'y enfoncer »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 221]. Dans le cadre de cette recherche, les usagers deviennent acteurs à partir du moment où ils font le choix de la « débrouille » pour s'en sortir, en refusant l'aide de leur environnement proche (les amis ou la famille) pour développer des actions où ils seront les seuls maîtres à bord. Cela constitue un premier exemple d'une démarche d'empowerment, où l'usager cherche à accéder aux outils en comptant sur ses propres capacités et en se libérant de l'aide de son réseau social. Cette volonté de se prendre en main de façon autonome traduit également une peur de déranger, comme l'exprime cette jeune femme :

> Bah j'ai ma sœur qui a Internet mais bon (elle souffle et baisse la tête)... J'aime pas trop déranger tout ça.
>
> *Femme, 21 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F21*

Comme dans l'exemple précédent, cette jeune femme refuse de se déplacer au domicile de sa sœur pour « profiter » de l'accès à Internet. Elle préfère fréquenter un espace ou finalement, son reclassement sera la conséquence des actions qu'elle aura entreprises par elle-même. Même si la famille constitue un socle essentiel sur lequel se reposer en cas d'accidents ou d'incidents de la vie quotidienne, le mal-être et la souffrance des usagers sont tels que solliciter de l'aide auprès d'elle leur paraît inconcevable. Cela montre bien le sentiment de solitude et d'isolement qui accompagne la période de chômage et les effets néfastes qu'elle comporte sur le plan psychologique. Les demandeurs d'emploi portent les « stigmates » d'un statut dévalorisé, provoqué par l'interruption de l'activité salariée. Les traces ne sont pas nécessairement visibles physiquement, elles se traduisent à travers les comportements que la personne adopte pour dissimuler ce qui fait d'elle quelqu'un de « déclassé ». Pour éviter les situations d'assistance qui s'associent à un statut social dévalorisé, les usagers rencontrés font le choix de se débrouiller seuls en devenant maîtres de leurs parcours et de leurs destins : cela s'apparente à la démarche

d'affranchissement qui, selon Bertrand Bergier, *« reste un parcours solitaire et égocentré où, pour « s'en sortir », il faut apprendre à ne compter que sur soi-même »* [B. Bergier, 1996, p. 87]. Cette démarche explique pourquoi ils refusent de demander de l'aide à leurs proches, pour s'en affranchir, s'en libérer pour prouver qu'ils sont en mesure de trouver par eux-mêmes des solutions à leurs difficultés et d'entrer dans une démarche d'empowerment.

Les effets de la disqualification sur la vie des personnes rencontrées dans les EPN témoignent de la souffrance dans laquelle vivent certaines d'entre elles : d'abord l'incompréhension de « rétrograder » à une place jugée moins valorisante par rapport à celle qu'elles occupaient quelques semaines ou quelques moins auparavant ; puis les ressources financières qui s'amenuisent et qui les obligent à revoir leurs priorités et donc à privilégier ce qui leur permet de rester dignes face aux autres : se soigner, se nourrir, se loger, dégager une « belle » image de soi avant d'investir dans les besoins secondaires ; enfin, la volonté de s'en sortir sans être « assisté » par ses amis ou par les membres de sa famille, pour prouver que l'on est capable sans l'aide des autres. Ces effets produits par la disqualification restent similaires à ceux identifiés par de nombreux travaux de recherche menés sur l'exclusion relatifs notamment à l'enchaînement des ruptures[272]. Cette situation n'est pas propre aux usagers en situation de disqualification sociale dans les EPN, étant donné que toute personne qui subit un déclassement social se confronte aux mêmes effets liés au processus d'exclusion sociale. J'utilise ici volontairement la notion de déclassement social[273], en référence à Camille Peugny (2009) car, à travers les entretiens effectués, la majorité des personnes rencontrées a eu cette impression de « rétrograder » socialement, d'être déclassée. Les usagers rencontrés dans la majeure partie des EPN sont des personnes qui ont exercé une activité professionnelle plus ou moins longue, et qui se sont retrouvées à cette place de demandeur d'emploi c'est-à-dire à occuper un statut inférieur à celui mesuré par la catégorie professionnelle à laquelle elles se rattachent. Par conséquent, elles ont cette impression de ne plus occuper la position sociale qu'elles devraient, ou plutôt, celle qui correspond à leur niveau de qualification.

3. ANTICIPER LA REQUALIFICATION

Pour entrer dans une démarche active de recherche d'emploi, l'usager traverse ce que j'appelle une phase « antérieure » à la requalification sociale et professionnelle. Cette

[272] Cf. le troisième chapitre de la première partie consacré à l'exclusion sociale et professionnelle.

[273] C. Peugny, *Le déclassement*, Paris, Grasset, Collection « Mondes Vécus », 2009.

phase rassemble l'ensemble des éléments et des comportements que va adopter l'usager avant d'entrer dans un parcours de retour à l'emploi. Lorsque nous connaissons l'épreuve du chômage, les repères que l'activité salariée délimitait sont affectés. L'individu perd de la notion du temps et de l'espace, ne fait plus la distinction entre les temps de travail et ceux qui sont réservés aux loisirs. Pour suivre une trajectoire de retour à l'emploi et pour se requalifier socialement et professionnellement, l'individu doit recréer un cadre qui lui permette de construire de nouveaux repères spatiaux et temporels. Le fait de sortir de chez soi, de se déplacer dans un espace pour effectuer ses recherches ailleurs qu'au domicile, d'investir le temps et les lieux, de surmonter les difficultés financières en accédant à des outils dans un espace dédié à cet effet, permet à l'individu de se repositionner face à sa situation. Cette phase, qui précède le processus de requalification, permet à la personne de se remobiliser avant de s'engager dans une démarche active de recherche d'emploi.

3.1 Sortir de chez soi

Lorsque l'activité salariée est interrompue, l'individu cherche à garder un certain nombre de repères en créant un nouveau cadre qui lui permet d'organiser sa journée. Sortir de chez soi pour rechercher du travail favorise la construction d'un nouveau cadre de vie conforme à celui que la personne s'était créé avant d'être « déclassée », dans le sens où cette « nouvelle » activité de recherche d'emploi se substitue à celle du travail qu'elle occupait auparavant. Dans les témoignages recueillis, les usagers se déplacent dans un lieu étranger au foyer en se rendant dans l'EPN, dans lequel ils assimilent leur activité de recherche d'emploi à celle de l'activité professionnelle. Même pour les usagers qui possèdent une connexion Internet à leur domicile, se déplacer dans l'EPN permet, sinon de faire face aux risques d'isolement social, de délimiter les temps de travail et ceux consacrés à la famille et aux loisirs.

3.1.1 Sortir de la sphère familiale pour s'identifier à un nouveau groupe

Avoir accès à Internet à domicile permet, sans doute, d'accéder directement aux outils sans avoir à se déplacer. À l'inverse, cela risque aussi d'isoler l'individu et d'affaiblir les liens qu'il peut entretenir avec l'environnement extérieur. Cela n'est pas propre aux demandeurs d'emploi, nous avons souvent entendu parler des risques d'isolement que pouvait générer l'usage d'Internet chez les adolescents « accros » aux jeux vidéos, ou les adultes aux sites de rencontre : suivant l'usage que l'on en fait, Internet peut ouvrir sur le

monde mais aussi contribuer à renfermer la personne sur elle-même. Puisque la perte d'un emploi peut avoir pour conséquence d'affaiblir les liens sociaux, comme nous l'avons vu, il était important d'interroger les usagers sur leurs motivations à « sortir » de chez eux pour rechercher du travail. Un premier élément de réponse tient dans le fait que cela permet à la personne de sortir de la sphère familiale, qui comporte ses propres valeurs, et de continuer à entretenir des liens avec la société pour pallier les éventuelles situations d'enfermement :

> Je pense que ce genre d'endroit ça permet de (il réfléchit)... Comment dire... D'un petit peu sortir. Quand on a Internet à la maison on a tendance un petit peu à se confiner chez soi, à s'isoler alors que là, on va sortir on va consulter ses mails, etc. Et puis on va être tenté à faire autre chose, on va chercher par exemple un bouquin (…) Ça a un côté un petit peu communautaire.
>
> *Homme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° C8.*

À travers cet extrait, ce jeune homme met l'accent à la fois sur les risques d'isolement que peut générer un usage « dangereux » d'Internet mais aussi sur la fonction « socialisante » de l'EPN. Le côté pratique de posséder Internet chez soi peut maintenir la personne à domicile et l'isoler progressivement de la vie en société. Il est important pour ces usagers d'entretenir ou de tisser des liens, qu'ils soient horizontaux c'est-à-dire avec la famille et les proches, ou verticaux avec les administrations et autres institutions [S. Paugam, 2008]. Sortir, fréquenter d'autres personnes que les membres de sa famille permet de s'identifier et d'appartenir à un autre groupe dans lequel l'individu jouera un rôle différent. Comme le soulignent Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti, *« L'inscription d'un individu dans un des réseaux de sociabilité primaire – familial, amical, relationnel, associatif – remplit des fonctions essentielles : échange de services, d'informations, de communication, échange d'images identificatoires qui permettent à l'individu de se représenter à la fois au sein de son propre groupe et par rapport à la société globale, et d'identifier sa place et son rôle dans cette société »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 59]. L'EPN remplit cette fonction, de permettre à l'individu d'échanger et de communiquer avec des personnes autres que les membres de sa famille, et donc de s'identifier à un nouveau groupe. Dans le témoignage précédent, l'usager a cette sensation de liberté à travers les activités qu'il peut mener, et le sentiment d'appartenir à une communauté qui l'aide à se détacher d'une éventuelle situation d'isolement qui, de fait, ne lui permet pas de s'identifier à un « nouveau » groupe. Le sentiment d'appartenance, quel qu'il soit, construit l'identité sociale et professionnelle de la personne. En se détachant de la sphère de vie où réside le foyer, l'usager se retrouve dans un endroit qui se substitue au lieu de travail puisque les personnes qui sont présentes, la configuration et l'environnement de l'espace sont des éléments étrangers à la sphère familiale :

> Pour être dans un autre lieu que chez moi pour pouvoir, au contraire... Je trouve que j'ai plus envie dans un autre lieu que chez moi en tous cas d'aller sur des recherches. Ah ouais moi je préfère. Chez moi c'est pas quelque chose que je vais forcément utiliser [Internet]. Bon vu mon âge peut-être aussi hein, quarante-cinq ans hein c'est pour ça aussi (…) Non parce que chez moi il y a les enfants, il y a le mari, on n'est jamais tranquille. Ici c'est plus calme, c'est un lieu qui est quand même ici sur Loudéac très agréable. Et en plus vous avez, il y a l'ANPE qui est là, le CIO[274] donc c'est vrai que c'est... Globalement c'est quand même un pôle intéressant quoi.
>
> *Femme, 45 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G27.*

Le foyer n'est pas considéré comme un lieu où l'on travaille, même pour cette femme qui a pourtant la possibilité d'utiliser Internet chez elle pour effectuer ses démarches de recherche d'emploi. Le foyer est l'endroit où l'on se retrouve en famille et où l'on passe des moments avec les différents membres qui la composent. Pour cette femme, il est difficile de rechercher du travail chez elle car, selon elle, le domicile familial est inapproprié pour effectuer ce type d'activité. Sortir de chez elle génère une certaine motivation, car elle a en plus la possibilité d'accéder à d'autres services. Il y règne donc une atmosphère plus « professionnelle » qu'elle ne ressent pas chez elle, et qui l'aide à s'orienter dans une démarche active de recherche d'emploi :

> Moi je préfère venir que faire ça à la maison, à la maison on y est souvent, on n'est pas forcément dans le travail quoi, on a l'espace famille pour moi c'est... (...) Oui neutre, ouais voilà. Moi c'est une démarche que je fais qui... Bah si je vais c'est pas pour rien, c'est pour obtenir quelque chose et à la maison j'aurais pas le même sentiment.
>
> *Ibid.*

Le foyer est l'endroit où vivent les membres de la famille, où ils se retrouvent après la journée de travail et où les activités exercées sont propres au cadre familial (regarder la télévision, s'occuper des enfants, lire, partager les repas). Le travail à la maison ne permet pas de délimiter le temps réservé à l'activité professionnelle, c'est-à-dire quand il commence et quand il se termine, et d'avoir une vision détachée des tâches quotidiennes effectuées. Il ne permet pas d'établir un bilan sur la journée terminée, sur ce qui a été réalisé et sur ce qu'il reste à faire. Sortir de la sphère familiale pour effectuer des tâches autres que celles exercées dans le foyer favorise la création de repères : l'usager fréquente un espace différent, qui impose d'autres règles et qui est porteur d'autres valeurs que celles que l'on retrouve dans le cadre familial. Le déplacement vers l'extérieur est essentiel pour l'équilibre du demandeur d'emploi : il lui permet à la fois d'organiser sa journée, mais aussi de ne pas se sentir exclu d'un groupe ou simplement de la société, grâce aux liens qui se

---

[274] CIO – *Centre d'Information et d'Orientation.*

créent :

> Ça fait du bien de venir ici de voir des gens, plutôt que de rester chez soi ça c'est un fait quoi. Je veux dire qu'il y a des infos à demander ou je ne sais pas le fait de bouger et d'aller dans un lieu.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

Se déplacer dans l'EPN permet à l'individu de se fixer des objectifs et de tenter de les atteindre en un temps donné. C'est ce qui aide les personnes en recherche d'emploi à avancer. Ils franchissent des paliers, qui les rapprochent un peu plus de la position vers laquelle ils souhaitent tendre. À l'inverse, rester chez soi n'a aucune valeur professionnelle pour les demandeurs d'emploi. Ils ont cette impression que même si le temps qu'ils ont consacré à leurs recherches à l'extérieur est minime, ils franchissent tout de même une nouvelle étape qui se matérialise par une série d'actions à un instant t, et qui leur fait prendre conscience de leur avancée dans leur parcours. Cela permet à la personne de porter un regard distant sur son état d'avancement, de faire le bilan sur les actions effectuées et d'orienter les futures démarches régulièrement.

3.1.2 Organiser sa journée

Les temps d'accès aux outils technologiques disponibles dans les EPN permettent aux usagers, à travers les usages qu'ils ont des TIC, d'organiser leurs journées et leur temps de travail lorsqu'ils sont dans l'espace, et ainsi délimiter leur temps libre. Lorsqu'ils se déplacent vers l'EPN, ils viennent avec un projet en tête et utilisent les outils de façon pragmatique. Sur la base des témoignages, il ressort deux manières d'investir les temps d'ouverture des EPN.

3.1.2.1 Rentabiliser les temps d'accès

Premièrement, il y a ceux qui « prennent leur temps », et profitent de l'ensemble des heures accessibles pour mener le maximum d'activités qui leur permettront d'améliorer leur situation. Ils s'écartent parfois des activités dites « socio-professionnelles », mais limitent leurs usages à ce qui leur semblent bénéfique ; ils ne vont pas s'autoriser à jouer en ligne ou à regarder des vidéos. C'est le cas de cette femme qui déclare profiter des heures d'ouverture pour « s'installer » et diversifier ses usages :

> Parce que la vie est vachement dure et qu'il faut faire attention, et je pense que des endroits comme ça c'est vachement apaisant pour le karma... Moi je ressors de là je suis super cool quoi ! J'ai fait tout ce que j'avais à faire, posément, tu vois j'étais pas dans le stress ouais t'as qu'une heure hein ! Alors t'as qu'une heure déjà t'en

> perds un quart d'heure par le stress... Là j'ai pris mon temps, j'ai pu faire tout ce que j'avais à faire mes trucs de compte, mes CV, j'ai changé mon CV, j'ai envoyé ça partout dans le monde, j'ai écrit à mes potes, chez qui je vais bosser, j'ai été un peu sur facebook...
>
> *Femme, 35 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F22.*

Cet usager témoigne de la valeur qu'elle attribue au temps, dans une perspective de requalification sociale et professionnelle. Pour elle, un temps limité d'accès la stresse et par conséquent perturbe la qualité de son travail : cela ne lui permet pas de régler sa situation de façon efficace. Lorsqu'elle se rend dans l'EPN, elle déclare prendre le temps d'effectuer ses recherches, de modifier son CV, de régler ses « à côtés » de la vie quotidienne mais aussi d'échanger avec ses amis en entretenant son réseau social. Le fait d'être installée – c'est-à-dire en position assise – et de bénéficier de plages horaires suffisamment larges, lui permet de prendre le temps d'organiser sa journée pour s'inscrire dans une démarche active de recherche d'emploi. Ce temps passé à consulter les offres d'emploi sur Internet, à modifier son profil en fonction des annonces susceptibles de l'intéresser se substitue à une forme d'activité salariée. Dans ce contexte, les demandeurs d'emploi n'ont pas cette impression de « chômer » ni d'être assistés, ils s'engagent et se donnent les moyens d'avancer pendant un temps donné et c'est précisément cela qui définit les temps libres auxquels ils peuvent aspirer :

> Enfin je vous dis c'est bien de chercher du travail c'est bien de pas faire que ça non plus. On se fixe aussi des temps où... Ouais voilà bah c'est fermé tant mieux, tant pis... (elle rigole). Enfin je veux dire c'est comme tout il y a des temps... Enfin je trouve qu'il y a assez de temps en tous cas pour faire ce qu'on a à faire quoi, de la recherche d'emploi.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

La recherche d'emploi n'est pas une activité divertissante et les demandeurs d'emploi sont parfois soulagés de ne pas pouvoir accéder aux outils, comme nous l'explique cette jeune femme. La fermeture de l'EPN lui permet aussi de « décrocher » et de penser à autre chose. La recherche d'emploi nécessite une motivation permanente et lorsque l'espace est fermé, cette jeune femme a l'excuse de ne pas pouvoir accéder aux outils et d'interrompre, pendant un moment donné, son activité. Les temps de loisirs sont difficiles à prendre lorsque nous jugeons que notre situation ne nous le permet pas encore, du moins tant que nous n'avons pas atteint notre objectif. Si l'emploi est interrompu, l'activité de recherche de substitue à celui-ci et définit des temps de travail et de loisirs. Les usagers n'obtiennent pas de rémunération contre l'activité fournie, mais fournissent un travail qui s'apparente à une activité professionnelle quotidienne. Le dernier témoignage insiste sur le fait qu'il y a des temps pour tout, et cet usager investit totalement les temps

d'ouverture de l'EPN pour effectuer ses démarches. C'est une fois que l'espace est fermé qu'elle peut s'autoriser à passer du temps libre. Le temps d'ouverture de l'espace définit le temps de travail du demandeur d'emploi, qui définit à son tour le temps de loisir : l'EPN se substitue au lieu où l'on exerce habituellement sa profession, il remplit la même façon pour les usagers demandeurs d'emploi dans le sens où la fermeture matérialise l'arrêt de l'activité « professionnelle » de recherche d'emploi. Par contre, les heures d'ouvertures sont totalement investies pour effectuer les démarches :

> En plus je me dis que c'est un lieu où on a Internet déjà pour deux heures donc autant en profiter pour faire un maximum de recherches.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F18.*

Cet extrait témoigne de l'urgence dans laquelle vivent certaines personnes qui tentent de maximiser les temps de recherche d'emploi pour régler leur situation au plus vite. Cette jeune femme profite des deux heures autorisées à rester sur le poste – même si, bien souvent, en cas de faible fréquentation les usagers peuvent prolonger le temps d'accès – pour effectuer le plus de démarches possibles et rentabiliser au maximum l'accès disponible. S'il ne restent pas dans l'EPN durant la totalité des heures d'ouverture, les usagers ont le sentiment de ne pas être allés jusqu'au bout de ce qu'ils auraient eu la possibilité de faire.

3.1.2.2 Une attitude de « consommateurs »

Une seconde catégorie d'usagers investit les temps d'accès d'une façon beaucoup plus « pragmatique », c'est-à-dire qu'ils se positionnent davantage en tant « consommateurs » des EPN. Ils n'y restent qu'un court instant, mais savent à l'avance pour quelles raisons ils se déplacent. Le temps d'accès est utilisé pour satisfaire un besoin précis, et ces usagers ne débordent pas dans leurs activités ni dans leurs usages des TIC. Ils viennent pour consulter un site Internet ou pour effectuer une recherche ; les démarches à effectuer sont préalablement réfléchies comme nous l'explique cet homme :

> Mais moi je ne suis pas quelqu'un qui reste des heures et des heures sur Internet, moi. Je suis le genre de personne qui resterait je ne sais pas trois heures ou quatre heures. Je vais voir si j'ai des messages et puis voilà quoi, s'il n'y a rien je m'en vais et voilà quoi, à moins que quelqu'un une amie est avec moi sinon je ne reste pas trois heures.
>
> *Homme, 35 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° D10.*

Les usages des TIC se limitent aux besoins de l'usager à un moment précis. L'individu ne va pas dériver ou « butiner » d'une activité à l'autre. Même s'il accède à

l'espace multimédia avec un objectif précis, le temps qu'il va passer à utiliser les outils numériques est proportionnel à l'envergure de ses activités. La différence par rapport à la première catégorie de personnes, qui profitent de l'ensemble du temps d'accès pour effectuer le plus de démarches possibles, est que ce sont les besoins qui délimitent le temps que la personne va passer sur l'outil, et non le temps d'accès autorisé qui est utilisé pour mener les activités. La conception du temps et son investissement sont perçus différemment d'un usager à l'autre, même si l'objectif de renouer avec l'emploi reste le même. C'est le cas également de cet usager qui déclare qu'il n'est pas un fervent utilisateur des outils numériques, ce qui expliquerait le peu de temps passé à utiliser les outils :

> Et vaut mieux tomber sur un bon site, c'est pour ça. Avant tout je préfère emprunter les ouvrages de l'Onisep, emprunter des ouvrages du CIO, je les consultais bien chez moi, je prenais note et quand j'arrivais ici je ne perdais pas de temps. Je savais sur quel site taper, parce que quand vous faîtes des recherches par vous-même, vous allez tomber sur des sites intéressants mais en même temps, vous n'avez aucune garantie.
>
> *Homme, 37 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G26.*

L'objectif de cet usager est d'accéder directement à l'information en faisant un travail de recherche au préalable. Consulter en amont la documentation papier accessible lui permet d'éviter de perdre du temps à rechercher l'information qui risque, en plus, selon lui, de manquer de fiabilité. Le temps est une nouvelle fois investi de façon pragmatique, l'usager se déplace dans l'EPN avec un objectif précis en tête et développera des usages des TIC directement en lien avec celui-ci.

À travers les différents témoignages, deux catégories d'usagers ressortent en fonction de la conception qu'ils ont du temps et de la manière dont ils l'investissent. Certaines personnes vont profiter de la totalité des heures d'ouverture pour diversifier les usages et maximiser leurs chances de retrouver un emploi. D'autres limitent leur temps d'accès et leurs usages au projet qu'ils ont en tête. Les usagers de la première catégorie s'installent, profitent du temps qui leur est attribué pour effectuer l'ensemble de leurs démarches, ceux de la seconde catégorie se positionnent davantage en tant que « consommateurs » des espaces en utilisant les outils pour répondre à un besoin précis. La manière d'investir le temps est différente même si l'objectif reste le même : chercher à améliorer sa situation, que l'usager ne reste que quelques minutes ou plusieurs heures.

3.2 Accéder aux outils

Un second point antérieur au processus de requalification sociale – en lien avec les priorités que privilégient les personnes en situation de disqualification sociale au quotidien – concerne l'accès aux outils. Chercher à accéder aux technologies numériques et donc utiliser les EPN comme moyen de surmonter les difficultés financières qui freinent l'équipement, constitue une autre démarche préalable. Sortir de chez soi pour accéder aux outils s'inscrit dans une action volontaire de « s'en sortir ».

3.2.1 La contrainte économique

Les processus d'exclusion et de disqualification sociale conduisent logiquement à une diminution des ressources financières. Si l'on considère que les personnes n'ont pas d'activité salariée stabilisée, les ressources se trouvent affectées. Le coût d'accès à l'équipement fait le lien direct avec l'ordre des priorités. La diminution des ressources financières causées par l'arrêt de l'activité salariée conduit les personnes en situation de disqualification sociale à faire des choix au quotidien, qui répondront à leurs besoins prioritaires. Lorsque les besoins primaires sont assouvis, l'équipement en outil informatique et autres connexions à Internet possède un coût, qu'il est parfois difficile voire impossible à assumer pour certaines personnes. Même si de nombreux efforts ont été réalisés ces dernières années, grâce notamment à une forte baisse du prix des ordinateurs, l'accès à une connexion Internet reste relativement élevé ; d'autant plus qu'avec l'arrivée de l'ADSL[275], la majeure partie des usages contemporains nécessite l'équipement d'un ordinateur connecté au réseau Internet. L'outil informatique connecté à Internet est responsable de la majorité des usages actuels : le binôme ordinateur / Internet devient indissociable. Les demandeurs d'emploi ne sont pas pour autant épargnés par cette évolution technologique, bien au contraire. Il leur est demandé d'ouvrir un espace sur le portail du Pôle Emploi, d'avoir une adresse de courrier électronique, de consulter les offres d'emploi en ligne, ce qui nécessite l'accès permanent à un poste informatique connecté à Internet. Le problème à cela est que certaines catégories de personnes qui en ont le plus besoin – comme c'est le cas des demandeurs d'emploi – sont dans l'incapacité d'en assumer le coût financier. Le témoignage de la jeune femme suivante explique que lorsque les besoins primaires sont assouvis, parfois les ressources qu'il reste ne sont pas suffisantes pour pouvoir s'équiper :

[275] ADSL - *Asymmetric Digital Subscriber Line.*

> Parce que dans la rue j'ai un ami qui habite seul il se dit il ne peut pas payer... Plus Internet il ne peut pas se permettre ! plus le téléphone il ne peut pas se permettre quoi. Ça coûte trop cher pour lui quatre cents euros. En plus un ordinateur ça doit coûter au moins trois ou quatre cents euros enfin, maintenant quoi entre guillemets, ouais faut compter quatre cents donc...
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

Cette femme explique la situation d'une personne qu'elle connaît et qui n'est pas en mesure de s'équiper en ordinateur ni de supporter le coût mensuel d'une connexion Internet. Le fait est que cette personne se situe dans un quartier de logements sociaux dont une grande majorité des personnes rencontrées dans l'EPN sont des allocataires de minimas sociaux. Pour ces personnes qui bénéficient d'un faible niveau de ressources, s'équiper en ordinateur et installer une ligne Internet à domicile semble peu envisageable. Le niveau de précarité est tel que les ressources, aussi minimes qu'elles soient, sont utilisées pour se loger, se nourrir et accéder aux besoins primaires. L'EPN intervient donc comme l'un des seuls moyens permettant à la population d'accéder à des postes informatiques reliés au réseau Internet.

Pour d'autres usagers rencontrés, qui éprouvent moins de difficultés financières ou pour lesquelles le niveau de ressources est plus élevé, l'achat d'un ordinateur portable ou de bureau est moins contraignant que l'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet : l'achat d'un outil informatique est limité dans le temps, il peut être prévu à l'avance. Comme ils le disent, ils peuvent économiser une somme d'argent au préalable et anticiper leur achat qui, une fois effectué, sera acquis. L'abonnement à une connexion Internet, quant à lui, demande le versement d'une somme d'argent tous les mois, or il est difficile pour certaines personnes de se projeter dans l'avenir. Elles peuvent très bien assumer pleinement le coût d'une connexion pendant un mois ou deux, parce qu'elles possèdent les ressources financières suffisantes, mais peuvent très bien se retrouver dans l'incapacité quelques mois plus tard. L'alternance entre les périodes de chômage et d'emploi empêche la projection et donc l'anticipation ; il est parfois difficile de débourser trente euros par mois dans un fournisseur d'accès à Internet lorsqu'on se retrouve au chômage. Plusieurs extraits de témoignages viennent appuyer ce sentiment :

> Oui, trois cents euros d'ordinateur peut-être ça peut aller mais après il faut compter trente euros par mois à peu près d'Internet...
>
> *Homme, 35 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° D10.*

Un autre exemple :

> Donc voilà et c'est vrai que c'est utile pour moi parce que moi, enfin j'aimerais bien avoir Internet mais bon quand on est au chômage ben, j'ai pas les moyens.
>
> *Femme, 21 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F21.*

Un dernier exemple :

> Même si c'est trente euros suivant la situation où on est par mois c'est quand même trente euros quoi hein (…) L'abonnement aussi (…) Bah oui quand même ça fait plus de trois cents euros à l'année hein !
>
> *Femme, 34 ans, « fragile », étudiante non assidue en recherche d'emploi – n° A1.*

Ces différents extraits témoignent des situations de précarité dans lesquelles ces personnes se trouvent. Il n'y a pas de possibilité de se projeter dans l'avenir car demain est incertain. Les dépenses faites sont fixées dans le temps, ces usagers ne s'autorisent pas à payer mensuellement une connexion à Internet car l'instabilité de leur situation fait qu'ils ne veulent pas prendre le risque de s'endetter. La précarité constante les empêche d'investir de façon durable, car l'instabilité financière qu'ils connaissent ne permet aucune anticipation sur les dépenses mensuelles. Ce qu'il faut, c'est éviter que la situation inverse se produise et que ce soient les abonnements ou les besoins secondaires qui privent la personne de subvenir à ses besoins primaires. Pour pallier cette éventualité, les EPN proposent un accès à faible coût aux outils numériques (besoin secondaire) pour que la personne en situation de disqualification aie à supporter uniquement les coûts liés à ses besoins primaires.

3.2.2 L'EPN : une solution économique pour accéder aux ressources numériques

Lorsque les ressources s'amenuisent et que l'usage des technologies est une nécessité pour se sortir d'une situation inconfortable, pouvoir accéder aux TIC sans trop de contraintes est une nécessité. L'équipement en ordinateur et en connexion Internet a un certain coût, nous l'avons vu. Pour ceux qui ne possèdent pas les moyens de s'équiper, les EPN interviennent comme un moyen d'accéder à ces outils, grâce à une tarification adaptée, mais aussi comme un moyen de ne pas avoir à s'équiper. Lorsque j'ai demandé à cet usager quelle était sa principale motivation à fréquenter l'EPN, elle m'a répondu :

> De ne pas être obligé d'en acheter un [ordinateur] déjà (…) Une dépense en plus ! Et puis c'est tous les mois il faut payer Internet quoi, ouais, donc c'est une dépense en plus.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° C9.*

À travers ce témoignage, cette jeune femme insiste sur le fait que l'équipement en ordinateur et l'accès à Internet constituent des dépenses supplémentaires susceptibles de venir alourdir son budget. En fréquentant l'EPN de façon régulière, elle peut ainsi bénéficier de l'accès aux outils sans avoir à supporter les coûts liés à l'équipement. L'usage de l'EPN vient pallier un déficit de ressources, dont sont victimes certaines personnes les plus en difficulté. Comme je le précisais auparavant, l'achat de l'ordinateur n'est pas invariablement ce qui pose le plus de problème : les prix baissent et il est même aujourd'hui possible d'en récupérer un à très faible coût. C'est le cas dans le témoignage suivant où l'usager a pu s'équiper d'un ordinateur gratuitement, mais ne possède toujours pas les moyens de payer un abonnement à Internet tous les mois. Elle a conscience que l'accès à cette connexion est primordial pour effectuer ses démarches, et utilise l'EPN pour profiter du service offert :

> Parce que déjà ne serait-ce qu'au niveau des frais quoi, enfin moi qui n'ai pas beaucoup de ressources, je suis bien contente de trouver Internet ici. Et puis c'est ça qui m'aide à faire mes recherches de boulot quoi parce que sinon... (elle poursuit à propos de l'outil informatique et de l'abonnement à Internet) Ah bah oui, ça c'est sûr et puis il faut la payer [la connexion à Internet] tous les mois (…) En plus l'ordinateur là on me l'a donné donc ça tombe bien. Mais trente euros par mois c'est quand même un budget !
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F18.*

L'accès à faible coût à Internet dans les EPN est une des motivations qui pousse les usagers les plus en difficulté financièrement à se déplacer. Nous revenons ici sur les premiers objectifs fixés par la charte des EPN qui préconisait notamment un accès aux outils en proposant une tarification adaptée en fonction de la situation des usagers. Pour une personne en recherche d'emploi, l'accès aux outils de façon régulière est primordial car les offres d'emploi sont mises à jour quotidiennement. Les usagers ont conscience qu'ils ne sont pas les seuls à postuler pour un même poste, que la concurrence est rude et qu'Internet accentue celle-ci par une mise en adéquation permanente de l'offre et la demande. Suivre l'évolution des offres d'emploi mises en ligne nécessite un accès permanent aux outils, et l'EPN peut devenir le principal endroit qui puisse permettre aux personnes de mener cette activité :

> Euh, je viens ici parce que je ne suis pas équipée chez moi (…) Je suis tributaire de cet endroit en fait pour ma recherche d'emploi en fait parce que je fais tout quasiment par Internet.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G24.*

À travers les différents témoignages, nous constatons que l'une des raisons pour lesquelles les personnes en situation de disqualification sociale fréquentent les EPN, est qu'elles peuvent accéder aux outils sans avoir à supporter les coûts liés à l'équipement. Elles investissent par conséquent les EPN, qui proposent de plus en plus une tarification adaptée puisque l'enquête quantitative dévoilait que 82 % des EPN déclaraient proposer un accès gratuit pour les demandeurs d'emploi. Mais les EPN, à l'origine, ont été implantés uniquement pour faire face aux inégalités d'accès et sensibiliser les personnes aux usages des TIC. Même si les programmes visant à l'entrée de la France et de l'Europe dans la société de l'information prévoyaient d'attacher une attention particulière aux demandeurs d'emploi, pour les accompagner dans les usages des TIC, les EPN n'ont pas été explicitement visés et les animateurs concertés pour remplir cette mission. Pourtant, nous l'avons vu, les demandeurs d'emploi sont présents ; par conséquent, quelles réponses viennent-ils chercher ? Quelles fonctions jouent les EPN par rapport à leur situation ? À travers les témoignages recueillis, j'analyserai dans le point suivant comment se manifeste le retour à l'emploi dans les EPN et quels rôles jouent ces lieux d'accès à Internet auprès des disqualifiés sociaux, dans une perspective de retour à l'emploi.

4. L'EPN : UN LIEU APPROPRIÉ POUR LES DÉMARCHES DE RETOUR À L'EMPLOI

Depuis la fin des années quatre-vingt-dix, les usages des TIC et les services en ligne ont considérablement évolué, grâce notamment au développement de l'Internet à haut débit. Les demandeurs d'emploi n'ont pas été épargné par ces évolutions puisque le service Public de l'emploi a, depuis 2003, décidé de développer un portail en ligne et de numériser l'ensemble de ses offres d'emploi : les personnes concernées ont dû, par conséquent, s'adapter à l'usage de ces « nouveaux » outils et modifier leurs pratiques de recherche d'emploi. Celles qui n'étaient pas équipées en ordinateur et qui ne possédaient pas de connexion Internet pour effectuer leurs démarches ont recherché les endroits dans lesquels elles pouvaient accéder à ces technologies, et ont progressivement investi les EPN. Aujourd'hui, les demandeurs d'emploi sont nombreux à fréquenter ces lieux d'accès public à Internet, et on peut se demander les raisons qui les poussent à se déplacer dans ces

espaces qui ne possèdent pas d'expertise reconnue en matière d'accompagnement vers l'emploi. Les demandeurs d'emploi se sont progressivement appropriés ces espaces « publics », en référence à Jürgen Habermas (1978), qui sont devenus des lieux adaptés à leurs besoins de requalification sociale et professionnelle.

4.1 Une vision péjorative du Pôle Emploi

« Le plus souvent, l'institution est perçue comme un univers vide, bureaucratique, abstrait, peu accueillant dans lequel l'individu est traité comme un numéro, sans considération de sa personne » [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 267].

4.1.1 Un système de retour à l'emploi rigide et cloisonné

Les usagers rencontrés dans les EPN perçoivent le Pôle Emploi comme une structure qui n'assure pas d'accompagnement vers l'emploi. Ce sentiment ne date pas d'aujourd'hui puisque le travail de Dominique Schnapper mené au début des années quatre-vingt auprès des ouvriers et des cadres en chômage, révélait qu'ils considéraient eux aussi l'ANPE comme un organisme permettant davantage de garantir des droits sociaux, plutôt qu'une structure accompagnant véritablement au retour à l'emploi : *« l'ANPE est jugée efficace [pour les ouvriers] pour garantir les droits sociaux, totalement inutile pour retrouver un emploi (...) la perception de l'ANPE reste purement utilitaire [pour les cadres] : inefficace en ce qui concerne la recherche d'emploi et la formation (les stages ont été trouvés soit par l'APEC*[276] *soit par des relations), l'ANPE permet simplement de garantir les droits sociaux »* [D. Schnapper, 1994, p. 157/212]. Le manque d'accompagnement, l'impression qu'on ne leur donne pas suffisamment de moyens pour les aider à accéder au statut de salarié font qu'ils ont une représentation, sinon négative, inefficace de l'action institutionnelle. C'est une des raisons pour lesquelles les demandeurs d'emploi souhaitent se prendre en charge de façon autonome, du moins pour ce qui est du retour à l'emploi, en orientant leurs propres démarches. Ainsi, la personne *« agit elle-même pour la transformation réelle et durable de ses conditions de vie au lieu d'être objet de politiques sociales »* [F. Garibay, M. Séguier, 2009, p. 233].

La manière dont est traitée aujourd'hui la question de l'exclusion a évolué vers une logique de traitement quantitative, qui ne tient plus compte des difficultés, des attentes et

[276] APEC – *Association Pour l'Emploi des Cadres.*

des demandes des demandeurs d'emploi. En d'autres termes, les usagers rencontrés dans les EPN souhaitent devenir « maîtres » de leur parcours et se libérer de l'assistance d'un système de retour à l'emploi qu'ils jugent trop complexe, cloisonné, et qui leur apporte peu de solutions à leurs préoccupations. La rigidité du système associée au fait que les demandeurs d'emploi doivent constamment actualiser leur situation (sociale et professionnelle) pour percevoir des aides sociales ou renseigner le Pôle Emploi sur les actions entreprises pour justifier qu'ils se situent bien dans une démarche active de recherche d'emploi, peut, dans certains cas, aboutir à des effets de renoncement ou fragiliser encore davantage certaines personnes qui vivent déjà des situations de grande souffrance. La numérisation du service Public de l'emploi – c'est-à-dire l'accès aux offres via le portail en ligne, les actualisations par téléphone ou par Internet, l'ouverture d'un espace personnel sur Internet – consolide ce sentiment de fragilité. Les demandeurs d'emploi n'ont plus la possibilité de rencontrer directement leurs interlocuteurs sans avoir pris un rendez-vous au préalable, parfois plusieurs semaines à l'avance. Cela provoque chez eux un sentiment d'abandon : ils ont la vision d'un système basé sur une logique de traitement administrative et quantitative des situations, au profit d'une intervention plus qualitative et appropriée qui tiendrait compte du parcours et des expériences de chacun. Cette incapacité du service Public de l'emploi à répondre à leurs demandes et à leurs attentes alimente chez les publics leur désir de se prendre en charge individuellement pour effectuer leurs démarches de retour à l'emploi. Il faut préciser que les entretiens ont été menés à une période où les premiers effets de la crise de septembre 2008 se sont fait ressentir. Le Pôle Emploi se structurait, puisque c'est également à cette période que l'ANPE fusionnait avec les ASSEDIC[277], le nombre de demandeurs d'emploi augmentait progressivement ; la combinaison de ces deux facteurs a fait que la durée de traitement des dossiers s'est considérablement allongée. Les demandeurs d'emploi étaient livrés à eux-mêmes puisque leurs interlocuteurs du Pôle Emploi, pris dans une réorganisation du système et devant faire face à une hausse des inscriptions, n'étaient pas en mesure de les aider et de répondre à l'ensemble de leurs demandes. Cette femme trouve que le fonctionnement du Pôle Emploi est compliqué, elle ne comprend pas pourquoi tout se médiatise de plus en plus par des outils numériques surtout dans le domaine de l'insertion et du retour à l'emploi qui nécessite, selon elle, des interlocuteurs directs. Son témoignage montre la complexité d'un système qui peut avoir pour effet de détériorer les relations entre conseillers et demandeurs d'emploi :

---

[277] ASSEDIC – *ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.*

> Il y a un an je ne m'étais pas actualisée et puis je m'étais trompée sur une date. Je dis j'ai eu un trop perçu le sept novembre 2007. Elle me fait, vous voyez de quoi vous me parlez là ? J'avais complètement zappé parce que, j'ai tellement de papiers là ça prend le chou. Et je l'ai reçu il y a pas longtemps, je dis ouais mais c'est daté du dix-huit février elle me fait, eh oh ! 2007. Ah je fais ah oui... Et après j'avais plein de trucs à lui dire, tu vois j'étais bien concentrée mais en fait j'ai tout perdu quoi tellement elle m'a stressé en fait, et j'ai dit tu vois je laisse tomber quoi... Bon bah voilà et je dis je vais toucher des droits ? Elle me dit mais, qu'est-ce que je viens de faire là elle me dit ? Je te jure hein ! Parce que moi je savais pas trop, ça fait quinze ans que je ne travaille plus en France, entre l'ASSEDIC, l'ANPE maintenant ils ont fusionné. Et je dis mais euh, en fait je suis re-demandeuse d'emploi ? Elle me fait mais, de quoi on a parlé là ? Genre elle me donnait un cours quoi alors que je suis là en train de demander et je vais faire ah oui bah merci... Elle me fait bah de rien, genre elle était blasée la nana. La pauvre je la plains quoi tu vois, je ne lui en veux même pas je la plains quoi parce qu'elle doit avoir une misérable vie cette pauvre dame. Et puis je ne trouve pas ça normal qu'on doive téléphoner ou être sur Internet pour des trucs ANPE ou ASSEDIC, c'est pas normal qu'on appelle le 3949 [numéro du service téléphonique du Pôle Emploi], on devrait avoir un interlocuteur directement. Parce que je ne veux pas dire que c'est super complexe mais il y a des trucs, combien d'heures vous avez travaillé au mois de janvier elle me fait... Attends est-ce que je sais moi combien d'heures moi, je dis bah attendez je ne sais pas. Je dis ça change tous les mois hein ! Elle me fait bon, enfin je la voyais elle était excédée quoi.
>
> *Femme, 35 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F22.*

Cette femme, qui a longtemps travaillé à l'étranger, ne comprend pas pourquoi il faille tout justifier par le biais d'un média pour actualiser sa situation. Elle cherche à se renseigner, à comprendre comment fonctionne le système du retour à l'emploi afin qu'elle puisse s'orienter de nouveau dans une démarche active de recherche d'emploi, mais elle peine à obtenir des informations. Dans cette optique, l'espace d'écoute et de recherche aux solutions est réduit au profit d'une organisation gestionnaire des demandeurs d'emploi. Elle a le sentiment qu'on ne lui donne totalement les renseignements nécessaires à sa régularisation, ou que la complexité du système rend ses actions inefficaces et de ce fait, elle condamne le fonctionnement d'une organisation compliquée et procédurale. De plus, son interlocutrice du Pôle Emploi semble se sentir dépassée par la situation de crise qui s'est abattue en France à cette période, elle exprime une certaine lassitude à expliquer les droits et les obligations à cette personne. La complexité de l'administration française, qui demande que tout soit justifié par des documents qui doivent être fournis constamment, vient s'ajouter aux difficultés d'insertion. Ce témoignage informe sur le climat de tension qui peut régner dans certains Pôle Emploi, et montre comment les demandeurs d'emploi peuvent se construisent une image négative du système. L'insertion et le retour à l'emploi demandent un suivi et un accompagnement personnalisés de la personne au quotidien, que n'ont plus les moyens d'assurer un organisme tel que le Pôle Emploi aujourd'hui. Dans le

témoignage suivant, cette femme a l'impression d'être maintenue dans une situation qui empêche toute perspective de retrouver un emploi. Le manque d'information ajouté au fait qu'elle ne possède pas de véritable connaissance du système, la conduit à développer ses propres stratégies de recherche d'emploi :

> Non enfin moi l'ANPE elle ne m'a servit à rien depuis que je m'y suis inscrite, depuis deux ans. Ça il faut le noter hein ! À rien sinon inscription et réinscription téléphonique sur le je ne sais plus combien là. Sinon globalement ça n'a pas été quelque chose... Si, un bilan individuel qui m'a peut-être quand même un petit peu servi (...) Pour moi c'est surtout une prise de tête parce que moi je suis quelqu'un d'assez déterminée dans mes recherches d'emploi, alors quand on me met sur un autre truc ou quand je me présente par exemple style sécurité sociale, CAF[278], ou je veux déposer un dossier, ou je trouve quinze personnes à se présenter pour un poste et moi on ne m'a pas mis sur la liste, bon je trouve ça un peu... Bah je trouve ça, soit je me dis soit il y a du favoritisme, soit je suis con ou moyennement con ou je ne comprends pas bien les choses ; je me dis que ma place, j'aurais été aussi bien là qu'à attendre du boulot. Mais bon je ne remets pas en cause l'ANPE non plus je veux dire, elles font avec les moyens qu'elles ont hein... Et maintenant le Pôle Emploi et les ASSEDIC j'y suis encore allée, bah ils sont en formation ou ils ne savent pas, huit jours après ils ne savent pas, huit jours encore après ils ne savent pas et huit jours après ils ne savent pas non plus, donc voilà. J'ai aucune réponse (elle rigole nerveusement) ça ne solutionne rien, non. C'est entretenir le relationnel un peu ou montrer qu'on est là et quand on y va trop on nous le reproche bon voilà. Non c'est pas quelque chose que... Le peu de travail que j'ai trouvé en effet c'est par mes propres moyens.
>
> *Femme, 45 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G27.*

Le Pôle Emploi manque de compétences, selon cette femme, et la fusion qui venait d'avoir lieu entre l'ANPE et les ASSEDIC[279] a modifié un certain nombre d'éléments de nature organisationnelle, auxquels les acteurs du retour à l'emploi n'avaient probablement pas encore été totalement formés. Cet usager ne trouve pas les réponses qu'elle souhaiterait obtenir car selon elle, les moyens développés et donnés aux conseillers sont jugés insuffisants ou ne solutionnent en rien sa situation. La démarche de retour à l'emploi s'effectue par ses propres moyens, car elle a cette impression qu'on l'empêche volontairement d'accéder au travail. Elle explique que les méthodes de traitement du chômage et les moyens développés ne sont pas appropriés à la conjoncture, et que le Pôle Emploi établit des pré-sélections de profils qui l'excluent des candidatures potentielles à un poste donné. Elle a le sentiment que le Pôle Emploi devient une « vitrine », qui fait croire qu'on met à disposition des outils qui lui permettront de retrouver du travail, alors qu'on la maintient dans une situation instable sans aucune perspective de progrès. Vincent de

---

[278] CAF – *Caisse d'Allocations Familiales.*

[279] L'entretien avec cet usager s'est déroulé en mars 2009, dans un EPN situé dans un Pôle Emploi.

Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti avaient déjà soulevé ce phénomène en évoquant les difficultés d'actions auxquelles pouvaient se confronter certains individus « désinsérés » : *« Pour « agir », il faut être organisé, disposer de ressources, être soutenu et relayé par son environnement. Or les institutions qui disposent des ressources contribuent parfois à entretenir la soumission et l'impuissance »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 265][280]. Les outils proposés s'apparentent à ce que nomme Manuel Castells des technologies de contrôle, *« qui servent soit à identifier, soit à surveiller, soit à enquêter. Toutes reposent sur deux postulats : la connaissance asymétrique des codes dans le réseau, et la possibilité d'y délimiter un espace de communication particulier, susceptible d'être contrôlé »* [M. Castells, 2002, p. 211]. Dans ce contexte, les outils proposés par le Pôle Emploi sont disponibles, les annonces existent et sont visibles mais pour autant, les chances d'accéder à un travail en les utilisant restent minimes. Le fait est que le demandeur d'emploi possède un identifiant qui lui permet d'accéder à un espace restreint (le portail du Pôle Emploi) et qui permet à l'institution de contrôler ses activités. Cela explique en partie la raison pour laquelle les publics concernés se déplacent dans les EPN : ils disposent des mêmes outils numériques pour rechercher de l'emploi mais ceux-ci les libèrent de cette impression de soumission.

L'usager poursuit en nous faisant part d'une expérience qu'elle a vécue à plusieurs reprises, au cours de laquelle elle a postulé à des offres d'emploi déjà pourvues. L'information est, selon elle, erronée ; on lui faire croire qu'il y a des postes accessibles en les rendant visibles sur le portail du Pôle Emploi, alors qu'ils sont déjà occupés :

> Non et surtout ce que j'ai pu reprocher dans les premiers temps où en tous cas j'ai à aller sur ce support là [le portail du Pôle Emploi], c'est que des annonces y étaient et quand on se présentait ces annonces là n'avaient pas été enlevées mais pourtant la place avait été prise. Ça ça m'est arrivé moi, je suis sortie de l'ANPE c'était sur ce support super, je me présente ah bah non parce que c'est resté [l'annonce] ? Bah la place est prise madame, bah oui, c'est forcément coordonné hein ! En tous cas moi ça m'est arrivé deux fois hein où j'étais super emballée, je sors de là en me disant bah tiens je suis la première et tout nickel, t'as toutes les compétences qu'il faut, forcément tu vas entrer dans les trucs, et j'arrive, bah non ça fait déjà une semaine que... Ah elle n'a pas été enlevée l'annonce ? Ah bah c'est pas nous, c'est eux ! Bah oui voilà, personne ne se responsabilise. Non mais c'est ça, c'est pas top quoi

[280] Les chercheurs poursuivent leur argumentation en citant quelques exemples qui viennent appuyer leur propos : *« on leur demande d'être acteur et, quand ils le sont, on leur indique que ce n'est pas ainsi qu'il faut l'être ; on leur demande d'élaborer des projets et, quand ils le font, on leur dit qu'ils sont irréalistes et qu'on « n'a pas les moyens de les soutenir » ; on leur demande de faire preuve d'autonomie, mais le dispositif d'aide les met ou les remet en dépendance ; on leur demande de se conduire comme « des gagnants », mais quand ils le font, on leur dit qu'ils n'ont pas besoin d'aide »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 265].

> hein ! (long silence). Ouais ça m'est arrivé deux fois quand même que je me présente et que, là par exemple celle là [elle me montre une annonce qu'elle a sous les yeux] elle est présentée le trois [mars], donc on est le trois aujourd'hui, bah demain aussi bien ou après demain la personne sera... Et elle sera encore là l'annonce. Donc c'est nous faire croire qu'elles sont là mais elles ne sont pas là, la place est prise mais on te la présente quand même, c'est sympa hein ? Mais ça ne nous fait pas manger tous les jours hein ! Moi j'ai deux enfants à élever donc c'est pas ça qui va nourrir mes enfants hein ! Et après, après on peut correspondre à l'emploi sauf que c'est pareil, c'est toujours l'employeur veut, tout ça c'est des contrats bien particuliers qui sont attribués à telles personnes parce qu'il faut qu'elles soient tant de temps au chômage ou etc. Moi une fois j'ai cherché pour travailler au sein d'école en tant que EVS[281], pour aider les enfants en difficulté. Euh je pense que globalement j'avais les critères mais non je ne rentrais pas dans ce qu'ils appellent je ne sais pas les catégories bien à part qui recrutaient. C'est vrai que c'était pas payé très cher, en même temps j'étais disponible j'étais prête à le faire.
>
> *Ibid.*

À travers cet extrait d'entretien, cette femme explique toute la complexité du parcours de retour à l'emploi. Même si elle s'engage dans une recherche active d'emploi, l'usage des outils mis à disposition par le Pôle Emploi ne lui semblent pas être une solution efficace car elle ne sait rien de ce qui peut se passer au travers de ces outils : le « feedback » ou la rétroaction n'est pas assuré, c'est-à-dire que l'usager n'est pas informé sur les causes du rejet de sa candidature. Les annonces sont mises en ligne, les candidats peuvent les consulter et y postuler, mais les méthodes de recrutement et les raisons pour lesquelles la candidature n'a pas été retenue ne sont pas communiquées. Ils ne savent pas comment sont traitées leurs candidatures ce qui ne permet aucune stratégie de réajustement. Cette femme, qui n'a pas eu l'habitude d'utiliser les technologies numériques durant son parcours professionnel du fait de son âge (quarante-six ans) et des emplois qu'elle a assurés, se trouve un peu désemparée. Elle a cette impression que les moyens et les outils ne sont pas totalement donnés aux demandeurs d'emploi ou que ceux qui sont proposés sont inefficaces.

La rigidité des méthodes de retour à l'emploi auxquelles doivent faire face les demandeurs d'emploi, associée à une réglementation en termes de recrutement qui privilégie tel profil pour tel contrat et pour tel poste, font que les étapes à franchir sont nombreuses avant de renouer avec l'emploi. Même si les outils existent, que le travail est visible, les usagers rencontrés se sentent maintenus dans une certaine précarité qui leur laisse peu de perspectives de progrès. Cela peut s'apparenter au phénomène de l'injonction

---

[281] EVS – *Emploi Vie Scolaire.*

paradoxale[282] dans le sens où des outils sont mis à disposition afin que le demandeur d'emploi soit autonome, mais pour autant, les moyens qu'ils développent ne permettent en aucune mesure à l'individu de le devenir, ce qui peut générer des situations de stress et d'angoisse. La citation de Monique Linard est tout à fait appropriée à cette situation : *« Sois autonome, mais surtout ne le sois pas et n'en demande pas les moyens »*[283]. Les outils mis à disposition conduisent à des utilisations contradictoires, dans le sens où bien qu'ils soient accessibles et montrent que l'offre de travail existe, ils ne favorisent pas le développement de l'autonomie des personnes. C'est précisément la manière dont fonctionne ce mode de traitement du chômage qui crée des phénomènes de tension entre les demandeurs d'emploi et leurs interlocuteurs du Pôle Emploi, et qui fait qu'ils se créent une image négative de l'institution.

4.1.2 Des outils numériques et des usages des TIC verrouillés

Les demandeurs d'emploi sont livrés à eux-mêmes et ne peuvent compter que sur leurs propres compétences pour ce qui est de la recherche d'emploi sur Internet. Les Pôles Emploi ne proposent pas de façon automatique de formations à l'utilisation du portail en ligne ou à la recherche d'emploi sur Internet. Des bornes d'accès au portail sont disponibles dans les Pôle Emploi, les demandeurs d'emploi peuvent les utiliser gratuitement. Il n'y a pas d'animateur présent ou de personne-ressource dont la mission est d'accompagner le demandeur d'emploi dans ses recherches, or, parmi les usagers que j'ai rencontrés, plusieurs ne maîtrisaient pas totalement les outils informatiques. Certains d'entre eux, qui n'avaient jamais touché à ces outils, se sont connectés pour la première fois lors de leur première inscription sur le portail en tant que demandeur d'emploi. Surmonter la peur de l'outil, pour des personnes qui n'ont jamais manipulé – avec toutes les représentations qu'elles peuvent associer aux TIC – se déplacer dans un univers qui n'est pas familier et qui demande de développer des compétences particulières, semble quelque chose de difficile à entreprendre sans un encadrement. Le manque d'accompagnement et de formation au portail mis en place par le Pôle Emploi pose des difficultés à certaines personnes qui doivent l'utiliser, et

---

282 L'injonction paradoxale est une expression issue de l'école de Palo Alto qui désigne, en termes français, une double contrainte qui s'oppose : l'obligation d'utiliser les outils développés pour rechercher de l'emploi interdit une utilisation qui n'est pas en accord avec la manière dont l'institution souhaite qu'ils soient utilisés. La double contrainte réside dans le fait que l'utilisation prescrite ne permet pas aux disqualifiés sociaux de développer leurs propres usages des TIC ; ils doivent se soumettre à un mode opératoire qui leur empêche toute perspective de progrès, ou d'entrer dans une démarche d'empowerment. Cf. G. Bateson, *Vers une écologie de l'esprit (tome 2)*, Paris, Seuil, 1980 ; rééd. « Points Essais », 2008.

283 M. Linard, *Conception de dispositifs et changement de paradigme en formation*, 2002, [en ligne, consulté le 15.12.2009], disponible sur : http://edutice.archives-ouvertes.fr/docs/00/00/17/80.RTF/LINARD2002.rtf

on peut se demander si cette absence de formation, en lien avec le phénomène de l'injonction paradoxale dont j'ai fait référence précédemment, ne serait pas volontaire. La manipulation des outils du Pôle Emploi répond à des usages descendants, orientés, qui prive l'individu de sa liberté d'entreprendre. Si l'on associe cela au manque de formation aux outils, la personne sera contrainte de les utiliser comme le souhaite le Pôle Emploi. C'est le cas de cette femme, qui a été obligé de se former aux outils numériques pour profiter des services proposés par le Pôle Emploi, mais elle reste cependant dubitative sur l'efficacité de ceux-ci :

> Et puis après bon, même pour la recherche d'emploi finalement, ça peut être complètement discriminant quoi, pour réussir à y aller sur le site comme par exemple créer son espace... Créer son espace alors on crée son espace et puis quand le soir on veut se reconnecter ça ne marche pas ! Donc après bon, est-ce que c'est moi qui ne sais pas m'en servir ou c'est leur... Quand je suis retourné chez eux j'ai réussi, chez moi je n'y arrive pas (…) ou quand ils demandent d'envoyer des CV alors que moi je l'ai fait, quand vous les appelez quinze jours après ils ont jamais regardé votre CV. Voilà donc, en fait votre candidature n'a pas été suivie donc, effectivement c'est un bel outil on propose plein de choses mais après derrière qu'est-ce qu'il y a vraiment (silence)... Est-ce que ça suit, j'ai pas forcément l'impression...
>
> *Femme, 34 ans, « fragile », étudiante non assidue en recherche d'emploi – n° A1.*

Les outils mis à disposition manquent selon elle d'efficacité, et elle s'interroge sur le fait que ce soit volontaire ou pas. Le fait qu'elle ne puisse pas se connecter de son domicile interroge sur deux points : soit les outils du Pôle Emploi demandent à être améliorés, et cela a pu être le cas lorsque le portail venait d'être créé suite à la fusion entre l'ANPE et les ASSEDIC ; soit l'usager manque de compétences informatiques. Dans tous les cas, le manque d'information sur la manière dont on utilise ces outils, sur les services offerts et accessibles du portail en ligne, sur le fonctionnement des outils et sur leurs capacités, permet au Pôle Emploi de continuer à exercer une forme de pouvoir et de contrôle sur les demandeurs d'emploi. Ces derniers sont contraints d'utiliser les outils selon un mode opératoire qui ne leur permet aucune possibilité de développer leurs propres usages. C'est le cas pour le système d'uniformisation des CV, dans lequel les demandeurs d'emploi remplissent des cases en répondant à des questions les concernant afin d'éditer leur profil. Cette uniformisation ne permet à aucun demandeur d'emploi de se démarquer et de mettre en avant un côté esthétique à leur document qui pourrait jouer en leur faveur. Un cadre est à respecter, et cette contrainte ne favorise aucune mise en avant du candidat comme nous l'explique cette jeune femme :

> J'avais essayé de faire mon CV il y a longtemps là avec leur redac'CV, j'avais presque fini tout est parti pourquoi, comment, personne n'a su me dire. Et puis en plus c'est répondre à des questions je n'aime pas leur outil là redac'CV je n'aime pas du tout ! En fait ils vous posent pleins de questions sur, bah qu'est-ce que vous avez comme diplôme tout ça, vous répondez et c'est lui qui fait le CV donc... Non, non ce n'est pas bien du tout.
>
> *Femme, 21 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F21.*

Le système de remplissage des cases est une technique souvent développée par les outils du Pôle Emploi. Que ce soit pour la recherche d'emploi, à travers les codes ROME[284], ou pour réaliser un CV en ligne, l'objectif final est de faire entrer l'individu dans une case avec un numéro. Comme nous l'explique cet usager, l'édition du CV demande des réponses successives aux questions posées par l'outil : c'est l'outil qui crée le document. Cela est peut être un bon moyen pour une personne qui ne maîtrise pas totalement les outils de déposer son CV en ligne, mais, à l'inverse, cela ne permet aucune mise en valeur de l'individu à cause de cette uniformisation des profils à grande échelle. L'outil contraint une fois de plus l'usager à respecter un cadre et des règles d'utilisation qu'il ne peut transgresser.

La télécandidature

Un autre exemple qui illustre bien la rigidité des outils proposés et l'impression qu'ont les demandeurs d'emploi d'être privés de développer toutes stratégies personnelles, est celui des « télécandidatures ». Les personnes que j'ai rencontrées m'ont souvent parlé de cet outil qui, une fois de plus, ne laisse aucune marge de manœuvre au demandeur d'emploi : cette technologie restreint considérablement son champ d'action. La télécandidature est un outil qui permet au demandeur d'emploi de répondre à une offre d'emploi ; elle oblige la personne à répondre à des questions imposées par l'organisme chargé d'effectuer une pré-sélection des candidats, en l'occurrence le Pôle Emploi. Suivant les directives reçues par l'entreprise et le profil de poste recherché, le Pôle Emploi établit une pré-sélection des demandeurs d'emploi susceptibles de répondre à l'offre, sans qu'aucune information sur l'entreprise ne soit dévoilée. Cet usager nous explique en détail ce dont il s'agit, avec les limites que cela comporte :

> C'est en fait les employeurs, ils choisissent, enfin ils désignent l'ANPE pour faire une présélection disons des candidats, et comme ça l'adresse de l'employeur n'est jamais communiquée aux candidats quoi. Donc voilà, et donc on envoie notre candidature, bon il faut remplir des choses hein motivations etc., enfin bref notre parcours, et l'ANPE présélectionne en fait ta candidature (…)

[284] ROME – *Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.*

> la présélection de l'ANPE en plus, enfin je veux dire si ils exigent tel diplôme si t'as pas le diplôme là déjà t'es pas sûr !
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

L'usage de l'outil est prescrit, il ne permet pas aux demandeurs d'emploi de mettre en avant telle ou telle compétence ou validation d'acquis de l'expérience qui pourraient se substituer à tel ou tel diplôme. L'usage de la télécandidature restreint son champ d'action, le demandeur d'emploi est soumis aux directives du Pôle Emploi. Le fait que les informations sur l'entreprise ne soient pas dévoilées ne permet pas au candidat de personnaliser sa candidature. Il nous a souvent été conseillé, depuis les cours d'orientation au lycée jusqu'à l'université, de se tenir informé de l'actualité de la structure dans laquelle nous souhaitons postuler pour montrer l'intérêt particulier que nous portons à celle-ci, en dévoilant notamment quelques informations qui nous semblent importantes. La lettre de motivation est un outil qui permet de se vendre soit pour décrocher un entretien, soit pour informer la structure de ce que l'on pourrait lui apporter, or les outils développés par le Pôle Emploi vont à l'encontre de cette dynamique. Une fois de plus, les demandeurs d'emploi qui répondent à la télécandidature constituent un corpus de profils uniformisés, qui ne permet aucune démarcation de chacun des candidats. Mais cela n'est pas la seule contrainte de la télécandidature puisqu'elle est également accessible pendant une durée limitée :

> En plus c'est limité le temps sur l'ANPE. Quand on veut postuler en direct c'est assez limité et du coup des fois moi je suis bloqué, et du coup il faut que je recommence alors j'ai un peu les boules à chaque fois (…) Ouais c'est quinze minutes, et en quinze minutes moi j'ai pas forcément toujours le temps, parce qu'on veut se mettre en valeur quand même et puis en même temps... Donc c'est pas forcément l'idéal de trouver l'idée qui vient tac (…) Parce que souvent les annonces que j'ai, il faut faire un CV et puis une lettre de motivation à envoyer alors que des fois c'est par postulation, enfin il faut postuler en direct. Là comme tout à l'heure, j'ai envoyé quand même mais du coup je ne sais pas si c'est forcément bon quoi.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F18.*

La réponse à la télécandidature génère une tension, un climat de stress chez l'usager qui joue sur sa performance et sur la qualité de sa candidature, comme le montre cet extrait. La personne sait qu'elle n'est pas la seule à postuler à l'offre et qu'elle doit être en mesure, à cet instant, de savoir ce qu'elle va inscrire dans sa candidature pour tenter de se démarquer. Tout cela se joue dans un délai limité. Pour les personnes qui maîtrisent mal cet outil, leurs chances de retrouver un emploi peuvent diminuer considérablement. L'usage de la télécandidature nécessite une parfaite harmonie avec soi-même, une connaissance de ses compétences et de ses savoirs-faire. Le fait que la télécandidature soit accessible pendant

une durée limitée renforce le sentiment de compétition entre les candidats : cela s'assimile à une véritable épreuve de performance. Les personnes qui ne possèdent pas d'accès à Internet ou qui ne se trouvent pas devant leur ordinateur lorsque la télécandidature est mise en ligne, courent le risque de passer à travers une annonce qui pourrait correspondre à leur profil. D'autant plus qu'une fois que le candidat a postulé à une offre, il n'est pas toujours informé de la suite de la procédure :

> Par exemple on va prendre l'agence de Nantes, donc ce sont eux qui sélectionnent les candidatures, alors là c'est le parcours du combattant. Ils demandent les formations et tout, les motivations les machins bon ça... Et le délai n'est pas assez long sur Internet. Et alors à un moment donné quand vous arrivez à la fin, et puis il faut réfléchir quand on répond et à chaque fois ça se coupe bon c'est ce que j'ai pu observer. Et les autres problèmes que j'ai rencontré c'est pour les télécandidatures dans d'autres ANPE, ils ne vous répondent pas tout de suite, moi j'ai vu, normalement ils ont quarante-huit heures ils vous renvoient un sms en vous donnant l'adresse de l'employeur. Et il y avait une offre qui m'intéressait particulièrement sur Rennes, il a fallu que j'attende une semaine, il a fallu que ce soit moi qui appelle pour avoir l'adresse de l'employeur, et ça je trouve que c'est pas... On perd énormément de temps !
>
> *Homme, 40 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F19.*

Ce témoignage montre la complexité du système des télécandidatures. Le candidat doit répondre à l'offre dans un temps limité, puisqu'elle n'est disponible que pendant quinze minutes sur le portail, ce qui l'oblige à recenser les informations qui seront susceptibles de jouer en sa faveur, pour finalement attendre une réponse qu'il n'aura pas spécialement, à moins que ce soit lui qui appelle. L'usager est soumis au fonctionnement du système. Il est maintenu dans une situation entre course à l'emploi – car en agissant de la sorte les demandeurs d'emploi sont directement mis en compétition – et utilisation restreinte qui ne présage aucune perspective d'évolution. Les demandeurs d'emploi sont maintenus dans une situation de soumission, précaire, puisque les outils développés par le Pôle Emploi se limitent à une utilisation descendante qui restreint l'espace d'action de la personne, comme pour garder un certain contrôle sur elle.

Les demandeurs d'emploi que j'ai rencontrés ont été nombreux à déclarer que le Pôle Emploi, pourtant censé être expert en matière de retour à l'emploi, ne leur apportait que peu de solutions à leurs attentes, du moins en ce qui concerne l'aide et l'accompagnement dans la recherche de travail. Ils ont cette impression que l'institution, les outils proposés et les méthodes utilisées semblent inefficaces ou les maintiennent dans une position d'attente et de soumission. Ils ont un rapport particulier avec cette institution dans le sens où ils doivent se conformer aux règles, afin de continuer à être reconnus comme

« demandeur d'emploi », mais semblent totalement réticents à utiliser les outils proposés. Les usages descendants qui les contraignent à les utiliser d'une certaine façon, c'est-à-dire conformément à la manière dont le Pôle Emploi le souhaite, l'absence de perspective de progrès ressentie, l'obligation de respecter un cadre, sont autant d'éléments qui accentuent l'image déjà péjorative que les demandeurs d'emploi portent sur l'institution.

4.1.3 Restreindre pour rendre conforme

Le modèle de l'insertion et du retour à l'emploi en France, en référence à la définition de l'insertion proposée par Sylvie Solere-Queval (2006), correspond, à travers les différents témoignages recueillis, à une mise en conformité, à un respect des normes délimitées par un cadre qu'il est difficile de contourner ou de transgresser. Les outils proposés, et surtout leur manque de souplesse, contraint le demandeur d'emploi à les utiliser d'une telle façon qu'il ne pourra pas développer ses propres usages. Cela témoigne de la rigidité du système français. Le système de retour à l'emploi est structuré de façon à ce que l'État garde la main mise sur les personnes qu'il est censé accompagner. Même si l'usage des technologies permet de nombreuses formes d'expression, de liberté et d'émancipation, les outils mis à disposition par le Pôle Emploi sont structurés d'une telle manière qu'ils laissent peu de liberté aux usagers. Des outils tels que la télécandidature, le rédac'CV sont des exemples qui restreignent la capacité des demandeurs d'emploi à devenir maîtres de leur parcours et à entrer dans une logique d'empowerment en développant des usages en cohérence avec leurs valeurs et leurs objectifs. Les usagers rencontrés, qui font le choix de fréquenter les EPN pour effectuer leurs recherches d'emploi, m'ont fait part de leur sentiment d'être volontairement maintenus dans une posture de soumission en utilisant ces outils. Ces technologies rendent le travail visible, puisqu'ils sont portés aux yeux du public, mais sont inefficaces voire inappropriés pour ce qui est de l'accès à l'emploi. Cela génère des sentiments de profonde frustration et d'incompréhension chez les personnes, qui contribuent à renforcer l'image négative qu'elles portent déjà sur l'institution. Mais cette méthode de traitement reste cependant conforme au modèle de société dans lequel nous vivons, où c'est l'État qui a pour obligation d'apporter une aide et de prendre en charge les personnes vulnérables. L'État reste le maître d'une logique gestionnaire des demandeurs d'emploi, en exerçant un pouvoir descendant auquel les individus sont obligés de se soumettre en respectant les normes imposées sous peine d'être « mis à l'écart », d'être « exclus » de toute assistance. Un des exemples qui peut illustrer ce phénomène, est le demandeur d'emploi qui n'actualise pas sa situation ou refuse à plusieurs reprises des offres

d'emploi ou des formations proposées par le Pôle Emploi – même si elles ne correspondent pas à son profil – et qui n'est par conséquent plus reconnu comme demandeur d'emploi : cela se concrétise par une radiation de la personne des listes de demandeurs d'emploi. Cet exemple témoigne de l'organisation gestionnaire sur laquelle se base le système de retour à l'emploi, que les demandeurs d'emploi condamnent vivement. La rigidité et la complexité des démarches via des outils inadaptés, le manque d'interlocuteurs et la réduction des espaces d'écoutes permettent à l'État de garder un certain contrôle sur les individus qui, eux, ne demandent qu'à être écoutés : *« les contraintes de gestion l'emportent sur toute considération. Les heures d'ouvertures, les modalités de l'accueil, les procédures de traitement des cas, les réponses apportées sont définies en fonction « du bon fonctionnement du service ». Tout ce qui remet en question ce bon fonctionnement est perçu comme perturbateur. La rationalité des moyens prend le pas sur la finalité de l'institution ; la logique du dossier l'emporte sur la considération de la personne ; la logique de l'aveu et de la normalisation prend le pas sur l'écoute et l'altérité ; le traitement quantitatif l'emporte sur le qualitatif ; les logiques d'adaptation, d'assistance et de dépendance dominent au détriment de la reconnaissance, de la solidarité et de l'autonomie »* [V. de Gaulejac, I. Taboada Léonetti, 1994, p. 271].

Pour tenter de s'affranchir de ces outils et de ces méthodes, certains demandeurs d'emploi font le choix de se déplacer dans des lieux où ils peuvent développer des usages et des pratiques en concordance avec leurs attentes et leurs besoins. Ils souhaitent en quelques sortes se libérer de la contrainte et d'une hiérarchie à laquelle ils sont soumis. C'est une des raisons pour lesquelles ils se dirigent vers les EPN, où l'accès aux TIC est libre et où les usages ne sont pas limités et orientés par l'institution. Le rapport à l'emploi a changé pour les disqualifiés sociaux, ils ont d'autres possibilités de rechercher du travail qu'en ayant un rapport direct avec l'institution experte dans le domaine, comme cela était le cas lorsque l'ANPE exposait ses offres papier dans le hall d'entrée. Aujourd'hui les outils se sont développés notamment avec l'apparition des TIC : les demandeurs d'emploi présents dans les EPN les utilisent et ils deviennent tous les jours un peu plus acteurs et maîtres de leur parcours, cherchant même à minimiser le contact avec l'organisme expert (pour la recherche d'emploi). Est-ce l'apparition des technologies qui a modifié ces rapports ? Toujours est-il que pour les disqualifiés sociaux que j'ai rencontrés dans les EPN, ils semblent privilégier l'usage de structures non expertes dans le domaine du retour à l'emploi, pour développer des stratégies personnelles à l'opposé des relations descendantes auxquelles ils sont soumis encore aujourd'hui. Même s'ils restent dépendants de

l'institution, car c'est elle qui leur fourni un minimum de ressources lorsqu'ils traversent l'épreuve du chômage, l'apparition des technologies à modifié certains comportements.

Puisque les offres d'emploi sont accessibles sur Internet et que postuler à une candidature nécessite l'utilisation des TIC (création de CV, de lettre de motivation ou dépôt de CV en ligne), les demandeurs d'emploi n'ont plus nécessairement l'obligation de se rendre dans les organismes reconnus comme experts. Ils peuvent se déplacer vers les EPN, qui proposent les mêmes outils, pour effectuer leurs démarches. Nous verrons qu'au-delà de l'accès aux technologies, ces espaces remplissent d'autres fonctions pour les personnes en situation de disqualification sociale.

4.2 L'EPN : un environnement convivial

Réunir des conditions environnementales et matérielles « suffisamment bonnes »[285] pour entrer dans une démarche de retour à l'emploi, est primordial pour la qualité des actions entreprises. Se trouver dans un endroit calme, où la personne a la possibilité de s'installer, de réfléchir et de prendre le temps de faire les bons choix, de demander conseil, est une nécessité lorsqu'on se retrouve situation de disqualification sociale. De nombreux usagers m'ont déclaré, durant les entretiens, reprocher au Pôle Emploi le manque de conditions environnementales réunies pour rechercher du travail de façon efficace. Pour eux, le fait de rester debout devant des bornes d'accès pénalise la qualité de leurs recherches. De plus, dans certains Pôles Emploi situés dans les grandes agglomérations, la forte affluence fait qu'ils doivent parfois patienter plusieurs minutes avant d'accéder à une borne, et, une fois leur tour arrivé, tentent de rester le moins de temps possible pour libérer la place au plus vite à la personne suivante. Cela se passe différemment dans les EPN, selon les témoignages. Étant donné que l'EPN n'est pas seulement un lieu où l'on vient rechercher du travail mais aussi un espace où l'on mène des activités qui peuvent durer plusieurs heures (par exemple pour les séances d'initiation ou pour les ateliers multimédia où l'on manipule de la vidéo, des logiciels de retouche photo ou de MAO[286]), la configuration de l'espace est faite de manière à ce que les usagers puissent s'installer et mener leur projet jusqu'à son terme. Pour les demandeurs d'emploi, les EPN réunissent des conditions plus favorables à leur bien-être, pour qu'ils puissent effectuer leurs démarches dans les « meilleures » conditions. Cet usager met en avant dans l'extrait suivant le côté

---

285 Réf. à D. W. Winnicott (1975).

286 MAO – *Musique Assistée par Ordinateur.*

convivial et accueillant de l'espace, comme un élément déterminant dans la qualité de ses démarches :

> On est super bien accueilli, il n'y a pas de limite de temps si les postes ne sont pas tous pris. Et puis je trouve que c'est vraiment bien pour trouver du boulot parce qu'on est vraiment au calme, on n'est pas stressé et je crois que pour trouver du boulot il faut vraiment être dans un contexte quand même vachement cool. Et moi je suis totalement dans ma bulle, les postes sont bien agencés, en forme hexagonale, comme ça on n'est pas cloîtré contre les mûrs. Et puis je trouve l'endroit agréable, vraiment apaisant. Je trouve que moi qui suis une fervente utilisatrice d'Internet, qui est vraiment nécessaire pour mon job [travail] et pour trouver du job, c'est vraiment bien quoi parce qu'il y a une quiétude qui je pense est nécessaire (...) Là je trouve qu'il y a des bonnes vibes [vibrations] et puis bah tous les gens ici je les trouve vraiment sympa. De temps en temps moi je suis à la bourre parce que je finis mon boulot et ils te laissent toujours cinq minutes ils ne sont pas là, comme en général... Ça fait pas du tout administratif, on voit vraiment que quand même c'est du positif. Mais c'est du réel quoi, c'est pas genre ouais vous cherchez du boulot mais bon moi je dois aller chercher mes mômes et machin.
>
> *Femme, 35 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F22.*

Cette femme insiste sur l'importance de l'environnement de l'EPN dans lequel elle se déplace, et sur l'influence que cela a sur la qualité de ses recherches. Le malaise dans lequel vivent certaines personnes, le stress qu'elles connaissent au quotidien à ne pas retrouver d'emploi fait qu'un environnement convivial et apaisant sont autant d'éléments qui jouent sur l'efficacité de leurs démarches. Dans ce témoignage, la configuration permet à l'usager de garder une certaine intimité. Elle a le temps de s'installer et d'effectuer ses démarches dans le calme, sans supporter le climat de stress et de malaise présent dans certaines institutions ou administrations. La qualité de l'environnement l'emporte ici sur le projet et l'expertise de la structure. Cette même jeune femme poursuit en insistant sur ce point, en déclarant que les structures dites « classiques » d'aide au retour à l'emploi n'ont ni les moyens ni les capacités de proposer de telles conditions, surtout en cette période de forte crise de l'emploi[287] :

> Et puis moi j'adore venir ici, parce que c'est vrai que, il n'y a jamais trop de monde. Il y a du monde mais c'est jamais vide, c'est jamais totalement bondé et ça franchement, c'est vraiment agréable quoi. C'est vachement sympa en plus parce qu'il n'y a pas de voitures, on n'est pas pignon sur rue et puis bon avec la conjoncture actuelle l'ANPE les ASSEDIC malheureusement, ils sont tellement débordés et ils n'arrivent tellement pas à gérer que ça nous donne vraiment pas envie de rester, et c'est vrai qu'ici bon ben moi je trouve ça... Il devrait y avoir plus de lieux comme ça quoi. Ah mais moi quand j'ai montré ça à une copine elle m'a dit mais ça existe ? Parce qu'on ne sait pas que ça existe en fait ! Mais parfois j'ai même pas envie de le dire tellement j'ai envie de

[287] L'entretien en question a été réalisé au mois de février 2009.

> préserver le truc, par égoïsme quoi, tu vois ce que je veux dire ? (...) Là de venir ici moi peut-être que s'il y avait eu trop de stress je ne serais jamais venue.
>
> *Ibid.*

Le climat désagréable qui règne dans le Pôle Emploi ne lui donne pas envie de s'y rendre. Elle fait le choix de fréquenter une structure qui possède un cadre plus apaisant et moins stigmatisant, qui lui permettra d'effectuer ses recherches et ses démarches de manière efficace pour peaufiner son parcours de retour à l'emploi Se déplacer dans des structures pour rechercher de l'emploi est une chose, trouver un lieu qui propose les conditions matérielles, environnementales et humaines capables d'améliorer la qualité des actions entreprises en est une autre. Cette femme, qui a ultérieurement fréquenté le Pôle Emploi, se dit étonnée de l'existence de tels espaces qui réunissent de telles conditions. Il faut préciser que l'EPN est implanté dans une Mission Locale, où les animateurs ont une connaissance du domaine de l'insertion et des méthodes de recherche d'emploi. Ils deviennent donc des ressources supplémentaires, même si une large autonomie est laissée aux usagers. C'est le cas dans la majorité des EPN visités qui proposent des plages horaires en accès libre et qui laissent l'usager libre de ses usages et de ses pratiques :

> Oui et puis il reste un poste de libre vous voyez c'est calme hein. On nous laisse tout seul, moi on me laisse tout seul l'après-midi, je fais ce que j'ai à faire.
>
> *Homme, 44 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° H28.*

Le fait que les EPN ne soient pas des lieux où l'on traite en priorité les questions liées à l'exclusion sociale et professionnelle, leur attribue un caractère indépendant qu'affectionnent les usagers. Le climat apaisant et l'environnement convivial qui se dégagent des EPN, qui ne portent pas l'étiquette de l'institution d' « action sociale », profitent aux demandeurs d'emploi : ils ressentent moins de pression à rechercher du travail. Ils côtoient d'autres publics qui font d'autres activités, sont en position assise devant leur poste informatique pour effectuer leurs manipulations en opposition aux Pôles Emploi où le climat de tension est tel qu'ils s'y sentent mal à l'aise. Ils privilégient leur bien-être en recherchant un lieu propice à la sérénité, leur permettant d'évacuer tous les facteurs de stress qui viendraient jouer sur l'efficacité de leurs actions. Les effets liés à la stigmatisation ou à l'assignation des personnes en situation d'exclusion y sont également amoindris, précisément parce que les EPN ne sont pas des lieux d'action sociale. Le caractère indépendant des EPN, qui accueillent tous les types de publics et met à disposition des outils libres d'utilisation, s'oppose au caractère « social » de certaines structures – au sens de la prise en charge des publics en difficulté – qui réunissent des

groupes de personnes qui portent les « stigmates » propres à leur catégorie.

4.3 Un réseau de partenaires qui profite aux usagers

Les résultats issus de l'enquête quantitative révélaient que peu d'EPN développaient des réseaux de partenariats avec les structures d'insertion et de retour à l'emploi : 11 % des animateurs qui avaient répondu au questionnaire déclaraient développer des actions de coopération avec l'ANPE, et seulement 8 % avec des organismes de formation. Pour les EPN qui travaillent en partenariat avec de telles structures, cela peut permettre aux usagers de varier leurs activités, de les compléter et d'avoir un accès direct à l'information souhaitée. Ce partenariat peut aussi permettre à l'EPN de se faire connaître auprès des usagers. Certains usagers rencontrés, comme c'est le cas dans le témoignage suivant, ont découvert l'existence de l'EPN par l'intermédiaire d'une structure censée répondre à leurs besoins :

> Alors je l'ai connu [l'EPN] par l'ANPE en fait. Je ne sais plus comment, je cherchais du boulot en fait je revenais de l'étranger et je suis allée à l'ANPE et... Ah oui je cherchais un cybercafé voilà. Et en fait on m'a dit bah écoutez, allez à la mission locale c'est juste derrière et je suis venue et j'ai été agréablement surprise parce qu'il n'y a pas beaucoup de monde, c'est calme, c'est gratuit, l'accès est totalement libre, on peut imprimer, ce qui est franchement... Maintenant pour des gens qui recherchent du boulot et qui n'ont pas trop d'argent, c'est vraiment bien quoi.
>
> *Femme, 46 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F20.*

L'EPN est ici un lieu reconnu par l'ANPE, puisque les conseillers ont su rediriger cette personne vers l'endroit qu'elle recherchait. L'EPN est implanté dans une Mission Locale à proximité de l'ANPE. Le lien qu'il peut y avoir entre les différentes structures permet de renseigner directement les usagers qui souhaitent bénéficier d'un accès à Internet. Grâce à cette mise en réseau, l'usager découvre un ensemble de services qu'elle va utiliser pour effectuer ses démarches. Le partenariat permet également de solliciter directement les personnes qui possèdent les compétences capables de répondre aux attentes de l'usager. La personne a la possibilité d'accéder à une information de façon directe, en sollicitant les différents acteurs du réseau capables de l'aider. Cela entre dans la logique du regroupement partenarial, préconisée par les politiques publiques en matière d'insertion et de retour à l'emploi, pour que la personne bénéficie de toutes les ressources capables de répondre à ses demandes. Aujourd'hui, certains EPN comme ceux que j'ai visités dans la Maison de l'Emploi ou dans la Mission Locale, deviennent des acteurs à part entière qui possèdent une place et qui jouent un rôle au sein du réseau. Ils ont une fonction particulière

qui légitime leur action. Ce partenariat se renforce lorsque l'EPN est intégré à une Maison de l'Emploi, l'usager peut ainsi se référer aux différents acteurs présents dans le même lieu et compléter les informations qu'il recherche pour avancer dans son parcours :

> Ils sont très bien organisés, très sympathiques et ils m'ont expliqué en fait ici [dans l'EPN] c'est le libre accès pour les personnes par exemple. Et moi dans mon cas par exemple qui étais perdu, moi qui voulais rencontrer personne avant, j'aime être indépendant, j'ai trouvé ça intéressant l'accès à Internet. Ils sont témoins, je viens régulièrement. Bon je n'abusais pas quand il y avait du monde qui attendait je cédais ma place, mais dès qu'il y avait personne je faisais mes recherches de formation et je me renseignais. Je voulais d'abord me fixer, qu'est-ce que moi je veux faire ? Et je complétais aussi. C'est vraiment formidable on a le CIO aussi, je complétais, j'empruntais des brochures que je consultais chez moi, et ce qui est bien quand ils ont des brochures ils vous renvoient à des sites spécialisés et compléter sur Internet et ça m'a beaucoup aidé. Là je me sens beaucoup plus clair dans mes démarches. Donc en fait je viens ici, dans un premier temps j'ai fait un peu le parallèle entre l'un des quatre ordinateurs en accès libre et le CIO.
>
> *Homme, 37 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G26.*

Cet extrait témoigne de la volonté qu'ont certaines personnes à vouloir se prendre en charge de façon autonome. Cet usager se déplace dans un lieu – en l'occurrence dans une Maison de l'Emploi – dans lequel il a accès à des ressources matérielles et humaines pour l'orienter dans son parcours professionnel. Il complète les informations auxquelles il n'a pas accès ou celles qui lui manque en utilisant les postes informatiques reliés à Internet accessibles de l'EPN inclus dans la structure. L'usager oriente ses actions, dirige son parcours en sollicitant les différents acteurs présents, tout en gardant une certaine indépendance. La personne va chercher l'information où elle pense pouvoir l'obtenir, mais reste le principal auteur de ses actions : cela participe de nouveau à une démarche d'empowerment, dans laquelle l'usager mobilise les ressources qui sont accessibles et qu'il est en capacité d'utiliser pour se rapprocher de l'objectif qu'il s'est fixé. Dans ce cas, le partenariat a cette fonction de faciliter les démarches en permettant à l'usager d'avoir un accès direct aux informations recherchées. Mais un partenariat trop étroit entre les différentes institutions peut aussi avoir un effet négatif : l'EPN peut aussi courir le risque de perdre de son caractère indépendant. Si un Pôle Emploi renvoie tous les demandeurs d'emploi qu'il accueille vers l'EPN avec lequel il a développé un partenariat très fort, pour qu'ils bénéficient d'un encadrement dans leurs démarches de recherche d'emploi, ces publics associeront l'image qu'ils ont du Pôle Emploi à l'EPN, or c'est justement parce que ces espaces indépendants ne sont pas des lieux d'action sociale que les demandeurs d'emploi s'y déplacent. Cependant, associer des partenaires aux EPN peut aussi faciliter les

démarches des usagers. Pour cet EPN implanté dans un immeuble HLM[288], le partenariat avec des structures d'action sociale permet aux usagers de ne pas avoir à se déplacer dans un lieu stigmatisant, qui rappelle la précarité de leur situation. Ainsi, cet usager nous explique les démarches qu'elle peut effectuer de l'EPN, en rencontrant directement ses interlocuteurs. En lui demandant ce qui la pousse à fréquenter l'EPN elle m'a répondu :

> Bah soit pour taper un courrier soit pour pouvoir discuter avec Gildas [l'animateur] ou pour voir aussi les travailleurs sociaux. Ils sont là tous les jeudi. L'assistante sociale ou payer le loyer aussi, il y a une permanence tous les quinze jours.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

L'EPN remplit ici une réelle fonction sociale. Le lieu d'implantation de l'EPN joue sur le réseau de partenaires développé au bénéfice des usagers qui sont dans une situation d'extrême précarité[289]. Au-delà de la fonction sociale que joue l'EPN implanté dans ce quartier défavorisé, le réseau de partenaires qui se développe autour de l'espace a pour but d'améliorer la prise en charge des habitants et de faciliter leurs démarches au quotidien.

4.4 L'accès à des sources d'informations diversifiées

Lorsque les EPN sont implantés dans des structures plus spécialisées telles que les Maisons de l'Emploi, les Missions Locales, ou ont développé des partenariats avec des organismes d'insertion et de retour à l'emploi, les usagers peuvent avoir accès à de nouvelles sources d'informations ou bénéficier d'une meilleure prise en charge. L'accès à des ressources numériques n'est pas le seul moyen d'accéder à l'information ; pour les EPN qui développent un projet particulier autour des demandeurs d'emploi ou des personnes en situation d'exclusion sociale, d'autres moyens complémentaires sont développés. C'est le cas de cet usager qui utilise l'EPN implanté dans une Mission Locale pour se renseigner sur les éventuels stages ou les concours proposés au niveau local, et consulter les offres d'emploi papier qui sont toujours affichées :

288 HLM – *Habitation à Loyer Modéré.*

289 L'EPN est implanté dans un quartier de logements sociaux, l'un des plus pauvres de la ville.

> Mais c'est vrai qu'on a les informations sur les concours, on a sur la droite aussi tout ce qui est CDD[290]. On a accès à, que ce soit des emplois fixes ou des CDD ou des Intérims, on a aussi le co-voiturage on a aussi l'aide à la mobilité, donc toutes ces informations là sont réunies sur un même lieu et ça nous évite aussi de perdre du temps que ce soit sur Internet ou autre chose, mais qu'on aurait pas accès ailleurs quoi. Toutes ces informations sont bien réunies et sont bien gérées par les gens qui sont là.
>
> *Femme, 46 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F20.*

Les informations dont elle a besoin sont disponibles dans un même lieu, ce qui lui permet d'y accéder directement sans qu'elle ait à se déplacer. Cette structure propose même un accès à des offres d'emploi imprimées, que des organismes tels que le Pôle Emploi ont fait disparaître progressivement depuis 2003. Pour les personnes qui n'ont pas eu l'habitude d'utiliser ces outils ou le temps de développer des compétences autour des usages des TIC, préserver une information papier est un bon moyen pour lutter contre les inégalités persistantes. Bien que l'EPN privilégie l'usage des outils numériques, il est un endroit où les technologies ne sont pas la solution unique pour accéder à l'information. Lutter contre la fracture numérique, c'est aussi accompagner progressivement les futurs usagers en leur laissant le choix dans les outils qu'ils souhaitent utiliser. Supprimer le contenu papier pour forcer les personnes à utiliser les outils numériques n'est pas un choix que privilégie cet EPN. L'information est mise à disposition, qu'elle soit numérisée ou imprimée, c'est ensuite aux usagers de l'EPN d'utiliser le support qui leur semble le plus approprié :

> Je vais quand même à la formation, c'est le vingt-trois mars je crois au GRETA[291]. Et ça aussi vous voyez c'est un complément, que si on allait à l'ANPE on ne saurait pas non plus voilà. Tandis qu'ici vous allez voir sur le poteau, il y a le poteau central rond, et c'est marqué VAE[292] accessible à tout le monde, on se renseigne voilà. Ils donnent l'information, après les gens qui sont concernés se renseignent. On a un accès disons à l'information direct, et à nous après de la développer quoi.
>
> *Ibid.*

L'usager consulte l'information qui lui semble importante pour se requalifier socialement et professionnellement, puis effectue ses démarches. L'information accessible ne concerne pas uniquement la formation professionnelle ou le retour à l'emploi, insérer quelqu'un c'est aussi mettre à sa disposition des informations relatives aux soins, au logement, au transport, aux aides sociales. Si l'individu trouve un travail qui correspond à son niveau d'étude et à ses compétences mais qu'il n'a pas les moyens de se déplacer, il a peu de chances de faire évoluer sa situation. Lorsqu'on souhaite apporter une aide à

---

[290] CDD – *Contrat à Durée Déterminée.*

[291] GRETA – *GRoupement d'ÉTAblissements pour la formation.*

[292] VAE – *Validation des Acquis de l'Expérience.*

quelqu'un, tous les facteurs doivent être pris en compte y compris ceux qui semblent moins importants, pour donner toutes les chances à l'individu de retrouver une place qui puisse correspondre à ses idéaux. Cette femme témoigne de la situation de son frère qui, en se rendant à l'EPN implanté dans une Mission Locale, trouve des informations « pratiques » qui l'aident dans son parcours :

> Par contre c'est bien pour les petits jeunes aussi, j'ai mon frère de dix-huit ans qui avait rencontré madame Z qui était là il y a quelque temps, et on lui avait proposé pour les emplois aussi, les locations de scooter, ce que ne font pas l'ANPE non plus. Des prêts de scooters, de vélomoteurs, contre caution mais c'est vrai que ça on n'aurait pas, quelqu'un qui n'a pas trop les moyens...
>
> *Ibid.*

Le lieu d'implantation de l'EPN joue un rôle déterminant dans l'accès à l'information. Le projet de la structure dans lequel il est situé s'orientant vers l'accompagnement des personnes en situation d'exclusion, et plus précisément vers les jeunes de moins de vingt-six ans, permet aux usagers de bénéficier de différentes sources d'informations qui viennent compléter celles disponibles via l'usage d'Internet. L'information locale n'est pas toujours disponible sur Internet, et il est parfois difficile de trouver celle qui puisse nous donner une réponse claire et précise à nos recherches. Préserver une information au niveau local, même si elle est consultable uniquement sur papier, permet aux usagers de se renseigner sur les services proposés qui n'apparaissent pas nécessairement sur d'autres médias. Les EPN deviennent également des lieux où une information locale est disponible et accessible au profit des usagers, qui ont la possibilité de se renseigner sur les différentes structures et services locaux susceptibles de les intéresser.

4.5 L'accompagnement : un soutien au quotidien

Ce qui différencie précisément les lieux d'accès aux technologies tels que les cyber-cafés des EPN, est la dimension de l'accompagnement et le fait de proposer aux publics des activités d'initiation au multimédia. Le service proposé par les cyber-cafés se restreint à une mise à disposition des outils contre paiement, alors que dans les EPN, les usagers peuvent bénéficier des compétences d'un professionnel du multimédia qui les aidera dans l'accompagnement et la découverte des outils numériques. Pour les disqualifiés sociaux qui font l'expérience du chômage et qui n'ont jamais utilisé d'outils numériques durant leur parcours professionnel ou leur vie personnelle, bénéficier d'un accès accompagné dans les

usages des TIC est important. Plusieurs activités peuvent nécessiter un encadrement : s'inscrire sur le portail du Pôle Emploi, rechercher et consulter les offres accessibles sur Internet, créer son CV ; cela permet aussi de diminuer les phénomènes de peur et d'appréhension à manipuler ces objets technologiques, qui revoient à un imaginaire et à un ensemble de représentations. Profiter des compétences d'un professionnel capable de guider les usagers dans leurs manipulations est primordial, pour qu'ils puissent développer une certaine autonomie. Le fait est qu'en 2003, lorsque l'ANPE a commencé à numériser l'ensemble de ses offres d'emploi pour les rendre accessibles via son portail en ligne, l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans la découverte de ces outils n'a pas été assurée de façon automatique, et cela est toujours le cas aujourd'hui dans une certaine mesure. C'est une des raisons pour lesquelles certains Pôles Emploi développent aujourd'hui des partenariats avec les EPN, pour que les personnes qui ne possèdent pas les compétences informatiques requises puissent bénéficier d'un accompagnement assuré par un professionnel. Le Pôle Emploi, qui met à disposition des demandeurs d'emploi des outils numériques pour qu'ils puissent rechercher du travail sans assurer de formation à ces « nouvelles » techniques, profitent des missions de sensibilisation aux TIC exercées par les EPN pour se « décharger » de celles-ci. La limite à cela, est que tous les animateurs ne possèdent pas les compétences pour accompagner ce type de public. Cependant, l'enquête quantitative montre qu'une grande majorité des EPN propose des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle[293], que le service Public de l'emploi semble totalement occulter.

4.5.1 Un accompagnement dans l'usage des TIC

La maîtrise des outils technologiques suppose une connaissance et culture informatique que n'ont pas de façon automatique toutes les personnes qui recherchent du travail. Certaines d'entre elles se sont trouvées contraintes – parfois par obligation – d'utiliser ces « nouveaux » outils numériques qu'elles n'avaient pas eu l'habitude d'utiliser avant qu'elles ne se retrouvent dans cette situation. Utiliser les outils demande des capacités à se repérer dans un nouvel espace virtuel, de respecter une architecture, une logique de navigation lorsqu'on est sur Internet, qui n'est pas instinctive. Découvrir comment fonctionne l'outil s'apprend, et les animateurs ont ce rôle de sensibilisation et d'accompagnement y compris pour les publics en situation de disqualification sociale. Certains des usagers rencontrés, à travers les témoignages recueillis, avaient comme choix

[293] Cf. le point 2.7 du chapitre onze.

unique de devoir utiliser ces « nouveaux » outils s'ils souhaitaient continuer à suivre une formation ou de rechercher de l'emploi. Aucun moyen alternatif n'était proposé, sinon l'usage des TIC. Pour les personnes qui n'avaient pas eu la possibilité, la volonté ou l'occasion de naviguer sur Internet – voire de manipuler les touches du clavier d'un ordinateur – l'accompagnement par un professionnel s'est avéré indispensable. Pour les novices, il y a toutes les représentations, les peurs qu'ils associent à la machine et qui sont parfois difficilement surmontables si une personne n'est pas présente pour démystifier ces outils ; la peur de toucher la souris, de cliquer ou de manipuler sont autant d'épreuves à surmonter.

Le fait est que certains services ne laissent plus le choix aux individus. Nous sommes de plus en plus incités à utiliser ces outils[294] que ce soit pour l'e-administration, le commerce en ligne ou la recherche d'emploi. Cette restriction conduit de nombreux individus à se former, parfois indépendamment de leur volonté, faute de choix alternatifs. C'est le cas de cette femme qui a dû « s'y mettre » si elle souhaitait suivre une formation et accéder aux documents transmis à distance. Elle n'a pas eu le courage d'affronter seule les difficultés techniques, et a trouvé dans l'EPN une ressource qui lui a permis d'avancer dans son parcours de formation :

> Voilà donc c'est bien qu'il y ait quelqu'un à côté, ça rassure déjà (…) Oh bah oui parce que c'est vraiment du petit chinois, et puis c'est un gain de temps quelque part aussi quoi, s'il fallait que je lise [les manuels] tout ce qu'il y a partout (elle rigole)... D'ailleurs c'est ça qui me dégoûtait, quand je vais voir les notices, c'est trop long.
>
> *Femme, 34 ans, « fragile », étudiante non assidue en recherche d'emploi – n° A1.*

Pour cette femme en reprise d'étude, il y a un côté rassurant à apprendre avec une personne compétente. Elle pense qu'elle ne serait pas capable d'apprendre seule, car cela nécessite d'assimiler un vocabulaire, un jargon, de retenir une quantité d'informations qu'elle devra retranscrire dans ses manipulations. Le fait que l'animateur puisse l'accompagner lui permet de gagner du temps, d'avoir une information claire et une vision précise des manipulations à effectuer et qu'il est difficile de développer lorsqu'on se retrouve seul face à l'outil. Cela est surtout le cas pour les personnes âgées – bien qu'elles savent de plus en plus manipuler ces outils – ou celles qui n'ont pas eu l'habitude durant leur carrière professionnelle d'utiliser ces technologies. Le jargon employé dans les notices d'utilisation des logiciels fait apparaître tout un ensemble de termes et de notions, parfois

294 Une des incitations à l'usage de ces outils concerne par exemple la déclaration d'impôts. Lors de notre première déclaration en ligne, nous bénéficions d'une réduction de vingt euros sur le montant total de notre avis d'imposition.

en langue anglaise, qui est difficilement compréhensible même pour des personnes qui utilisent ces outils depuis plusieurs années. L'animateur joue ainsi le rôle de démystificateur et de formateur, en transmettant un savoir-faire visant à développer l'autonomie des usagers. L'espace multimédia devient un espace reconnu, un lieu d'initiation où des professionnels peuvent apporter un soutien aux usagers afin qu'ils développent leurs propres compétences numériques. L'animateur intervient comme un support, une personne-ressource capable de mettre en place une démarche pédagogique adaptée en fonction des demandes et des caractéristiques des usagers :

> Bon je découvre l'animateur informatique qui est quelqu'un de bien, de complice en même temps qui en fait s'adapte au public qu'il a. On a telle carence on veut aller vers tel truc, bon il a cette flexibilité là. Je trouve que c'est bien.
>
> *Homme, 57 ans, retraité – n° B3*

Lorsque des usagers reviennent à plusieurs reprises dans un même espace, des liens se créent soit avec l'animateur soit avec les autres usagers. Au fur et à mesure que les usagers reviennent, ils apprennent à se connaître et tissent – comme c'est le cas dans le témoignage précédent – des liens de complicité et d'amitié. Cet échange permet à l'animateur de repérer les demandes et les motivations de chacun et d'adapter son intervention et sa méthode pédagogique en fonction des publics. Trouver quelqu'un avec qui nous avons tissé un lien de complicité fort et qui possède les compétences pour nous aider, est une source de motivation. Par définition, l'animateur « anime », c'est-à-dire qu'il prend le temps d'expliquer, de répondre aux questions des usagers, de faire comprendre dans un cadre convivial en proposant des activités, sans enjeux de pouvoirs. Le lien de complicité qui unit les disqualifiés sociaux à l'animateur fait que l'accompagnement est perçu différemment de celui reçu à l'école par exemple, qui peut repousser certaines personnes qui ont pu échouer. De plus, comme le montre les résultats de l'enquête quantitative, les activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle sont en majorité proposées dans le cadre de médiations individuelles, ce qui renforce le sentiment d'être encadré et de bénéficier d'un service approprié à ses attentes. Comme je l'expliquais lors de l'enquête quantitative, les ateliers de groupe ne permettent pas de développer une telle qualité de prise en charge :

> Je pensais que quand je m'étais inscrite avec Joséphine [l'animatrice] pour le CV, je pensais que ça se faisait par groupe et non, elle préfère prendre les gens individuellement. Ca aussi c'est bien aussi parce qu'elle me dit vous venez pas pour la même chose, vous n'avez pas la même expérience, vous n'avez pas les mêmes mots et sinon il y a des gens qui sont plus timides, qui auraient parlé, qui auraient voulu poser leurs idées tandis que j'ai été reçu plus d'une heure, et c'est vrai qu'elle m'a aidé. J'ai enlevé certaines

> expériences [professionnelles], et elle m'a fait noircir tous les termes qu'elle me dit, par rapport à une secrétaire, les termes que dès qu'on regarde, ce qui saute aux yeux quoi. Elle me l'a aéré, donc les informations sont restées les mêmes mais elle me l'a fait présenter différemment. Par contre j'ai pas eu de réponse encore. J'en ai envoyé cinq, donc c'est vrai que la conjoncture maintenant elle n'est pas facile non plus !
>
> *Femme, 46 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F20.*

Cet usager montre à travers son témoignage l'importance du rôle de l'animateur qui a su la prendre en charge individuellement et répondre à ses besoins. Dans cet EPN situé dans une Mission Locale, l'animatrice devient, en plus de son rôle d'expert dans l'animation et la sensibilisation aux TIC, une conseillère et une interlocutrice compétente sur laquelle l'usager va s'appuyer. Les médiations individualisées instaurent un climat de confiance entre l'usager et l'animateur, une « bonne » distance pour aider la personne à développer des compétences. Cet espace peut s'apparenter à une « zone proximale de développement »[295], qui permet à la fois à l'usager d'apprendre par lui-même et d'avoir un certain recul sur ses actions tout en bénéficiant de l'aide d'une personne-ressource en cas de difficultés. L'aide appropriée permet ainsi à l'individu de développer ses propres compétences en vue de les réinvestir de façon autonome. Ces relations de proximité ont également l'avantage de développer un accompagnement plus approprié et d'adapter des techniques pédagogiques en fonction des capacités cognitives de l'individu car, selon Monique Linard, il est *« peu probable qu'il puisse exister, en formation et en éducation du moins, une « informatique pour tous » ou du moins la même sorte d'informatique pour apprendre »* [M. Linard, 2000, p. 142]. Chaque individu possède sa propre histoire, son propre rapport aux technologies, ses propres représentations, et il est important que l'animateur diversifie ses méthodes pédagogiques en adaptant sa médiation, c'est-à-dire sa relation aux usagers, et sa médiatisation lorsqu'il introduit un objet technique (en l'occurrence l'ordinateur) dans la relation, puisque celle-ci *« n'est en rien garantie d'effets universels car elle entre en interaction avec des différences profondes entre individus »* [M. Linard, 2000, p. 141] : les phénomènes de médiation et de médiatisation s'entremêlent lorsqu'il est question d'apprentissage avec les technologies. À ce titre, une des perspectives de recherche plus orientée vers la formation, serait d'analyser ces phénomènes au sein de l'EPN et de repérer si l'on assiste à de nouvelles formes de pédagogie médiatisées par les TIC. Néanmoins, durant les séances d'initiations, qu'elles soient individuelles ou en groupe, l'animateur recherche des méthodes appropriées pour que l'usager soit en mesure de développer une certaine autonomie partout où il aura la possibilité d'accéder aux outils :

---

[295] Cf. L. Vygotsky, *Pensée et langage*, (1ère éd. en russe 1933), Paris, Éditions Sociales, 1985.

> C'est moi qui ai tapé ça vous voyez. Voilà donc après, comme j'ai fait mon adresse et j'ai du mal à retenir, bon ben j'ai demandé ici quelque chose qui fasse retenir (elle me montre son cahier), donc du coup voilà, comme ça je peux faire seule vous voyez, il m'a tout détaillé la marche à suivre.
>
> *Femme, 54 ans, agent d'entretien – n° B4.*

L'accès à certains sites, aux messageries électroniques, à l'espace personnel du portail du Pôle Emploi demande une identification et un mot de passe qui sont parfois imposés par l'organisme initiateur. La personne peut se retrouver avec une multitude d'identifiants et de mots de passe sans qu'elle ne puisse les sauvegarder dans l'EPN, du fait que les usagers sont nombreux à tourner sur le même poste durant la totalité des heures d'ouverture. Pour les personnes qui n'ont pas eu l'habitude de naviguer sur Internet et qui ne comprennent pas l'architecture qui compose les différents niveaux du réseau, elles ont souvent le sentiment de s'être égarées. Détailler les manipulations une par une aide l'usager à se repérer et à surmonter les problèmes techniques qui risquent de le bloquer dans ses manipulations. L'outil doit être utilisé au service de l'homme et non l'inverse, bien que certaines institutions semblent l'oublier. Introduire des outils numériques dans les processus d'insertion professionnelle et de retour à l'emploi ne doit pas – sinon contribuer à exclure – contraindre la personne à rester dans une situation qui ne correspond pas à ses idéaux par le simple fait qu'elle ne sait pas utiliser les technologies. Le problème doit être pris dans l'autre sens, les outils doivent favoriser l'évolution de la personne, son émancipation, son inclusion pour reprendre la logique ascendante dont elle fait l'objet, et non la faire régresser. Pour cette raison, l'accompagnement est indispensable pour les personnes qui en éprouvent le besoin, pour que l'usage des outils soient en mesure de leur apporter une aide quotidienne et ne constitue pas un obstacle qui les immobilise.

4.5.2 Des compétences diversifiées pour un accompagnement complémentaire

Dans certains EPN implantés dans des structures plus spécialisées, c'est-à-dire qui possèdent un projet autour de l'insertion sociale et professionnelle et du retour à l'emploi, les compétences de l'animateur peuvent aller au-delà de celles édités par leur profil de poste. Le parcours professionnel de certains d'entre eux fait qu'ils ont exercé d'autres activités professionnelles avant de devenir animateur multimédia : ils peuvent parfois les réinvestir au profit des usagers. Certains d'entre eux ont fait le choix de se reconvertir professionnellement pour devenir animateur multimédia, d'autres ont décidé de se charger de l'animation de l'EPN de la structure dans laquelle ils travaillaient déjà, mais tous ont gardé leurs compétences initiales. Pour les publics accueillis, cela constitue une ressource

supplémentaire dont ils peuvent profiter. J'ai rencontré les usagers d'un EPN dont l'animateur possédait une formation de moniteur éducateur et qui était chargé d'animer un espace situé dans un centre social. Grâce à ses compétences, l'animateur peut apporter un soutien complémentaire aux usagers en plus de sa mission de sensibilisation aux TIC :

> C'est vrai qu'avec Bertrand, parce que comme je suis devenue secrétaire de l'entente des locataires, j'ai beaucoup de courriers à taper, et du coup avec Bertrand bah... C'est lui qui m'apprend un peu quoi (...) lui il corrige sur le brouillon quand moi je tape à l'ordi, donc quand il y a un problème je l'appelle quoi.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

Cet usager, qui possède un faible niveau d'étude et des lacunes en orthographe, profite de l'aide de l'animateur multimédia pour l'aider à rédiger ses lettres. Il existe un réel projet d'insertion dans cette structure, les habitants du quartier ont créé une association afin d'organiser des manifestations pour faire revivre ce territoire « stigmatisé », lui redonner une belle image en créant une dynamique associant l'ensemble des résidents. Les animateurs multimédia, au-delà de leur mission de sensibiliser les publics aux usages des TIC qui passe véritablement au second plan dans cet EPN, exercent un travail de (re)socialisation des personnes et d'accompagnement dans leur insertion sociale et professionnelle. Les animateurs en charge de l'animation de l'espace ne sont pas uniquement reconnus pour leur statut d'animateurs multimédia, mais aussi pour celui de moniteurs éducateurs. L'EPN est devenu un lieu de socialisation où les activités qui y sont menées, du fait de son lieu d'implantation et des compétences des animateurs, s'accordent autour d'un projet orienté socialement. L'insertion sociale et professionnelle des personnes passe aussi, en rapport avec les préconisations des politiques publiques menées au début des années quatre-vingt-dix[296], par des activités culturelles capables de remobiliser l'individu. Les usagers peuvent ainsi bénéficier d'un accompagnement complémentaire en profitant des multiples compétences des animateurs.

Dans un autre registre, le témoignage suivant montre comment l'usager profite de la variété des compétences de l'animatrice pour bénéficier d'une aide et d'un accompagnement supplémentaire. Cette Cyber-base Emploi, dont l'accès était initialement réservé aux jeunes étant donné que l'EPN est implanté dans une Mission Locale, a été ouvert depuis septembre 2008 aux adultes. L'animatrice a accompagné des jeunes en difficulté d'insertion sociale et professionnelle pendant plusieurs années, puis à souhaité se charger de l'animation de l'espace multimédia par choix personnel et par intérêt pour les technologies.

[296] Cf. le chapitre quatre consacré à l'insertion sociale et professionnelle.

Elle possède par conséquent des compétences aussi bien en informatique, en pédagogie qu'en animation, mais aussi des connaissances en matière d'insertion et de retour à l'emploi. Cet usager profite de cette diversité :

> Et c'est vrai qu'on avait à peu près la même démarche sauf qu'ici c'est beaucoup plus professionnel parce qu'on peut avoir des accès, comme la personne c'est Françoise et c'est vrai qu'aujourd'hui je la connais mieux et elle se rend disponible pour nous chercher les informations, nous orienter. Comme aujourd'hui bon je recherche un travail et puis elle m'a dit ça pourrait t'intéresser donc elle m'a donné ce petit fascicule (elle me le montre) et je vais me mettre à trouver un emploi. Donc c'est vrai que ça je ne l'aurais pas eu ni à l'ANPE ni ailleurs. Et c'est vrai qu'ici tout de suite quand elle rencontre les gens elle sait déjà à qui elle s'adresse et donc elle personnalise son accueil quoi. (Elle poursuit en m'expliquant les bénéfices de l'accompagnement) C'est impersonnel l'ANPE bon c'est affiché, il y a beaucoup plus de monde c'est vrai qu'au niveau... Quand on va en file d'attente, on est pris cinq minutes attendez on va vous recevoir. On y va plus pour une annonce particulière à l'ANPE, tandis que si j'ai pas fait la démarche encore je viens ici. J'ai rencontré Joséphine pour faire mon CV qu'elle m'a remis en forme, je vais la revoir aussi mais là comme j'ai disons vingt ans d'expérience dans le secrétariat elle m'a déposé ma lettre de motivation et là elle prendrait pas du temps, une heure avec moi mais elle prendrait des petits moments pour corriger ma lettre, voilà, et ça aussi on ne retrouve pas ces gens là à l'ANPE ni aux ASSEDIC, maintenant le Pôle Emploi comment on appelle ça.
>
> *Femme, 46 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F20.*

L'EPN, pour cet usager, remplit deux fonctions essentielles : il lui permet d'une part d'accéder aux outils afin de rédiger les documents nécessaires à son insertion professionnelle, c'est-à-dire des lettres de motivations ou des CV ; d'autre part de bénéficier des compétences de l'animatrice. Elle explique que parce qu'elle connaît les personnes présentes dans l'espace, elle peut recevoir un accompagnement plus approprié à ses attentes. Elle profite en ce sens d'un encadrement individualisé aussi bien sur le plan des usages des TIC que sur ses démarches de requalification sociale et professionnelle. L'animatrice, qui cumule des compétences aussi bien en rapport avec l'insertion et le retour à l'emploi qu'en lien avec les usages des TIC, permet aux usagers d'avoir accès à une aide diversifiée et complémentaire.

L'accompagnement est une dimension essentielle dans les EPN, pour les personnes en situation de disqualification sociale. Au-delà du fait que les animateurs développent des compétences pour les accompagner dans la découverte des outils numériques, certains d'entre eux possèdent des compétences autres qui font qu'ils deviennent des interlocuteurs privilégiés pour les disqualifiés sociaux.

4.6 Une appropriation de l' « espace public » numérique

Les EPN ne sont pas des structures qui possèdent une expertise reconnue dans le domaine du retour à l'emploi. Ils sont des lieux « publics », où l'on accède aux TIC librement et où l'on bénéficie d'un encadrement pour apprendre à les utiliser. Aujourd'hui, les personnes en situation de disqualification sociale s'approprient les EPN pour effectuer leurs démarches de retour à l'emploi et redéfinissent, par conséquent, la raison pour laquelle ils ont été mis en place à l'origine : grâce à leurs pratiques et à leurs usages des TIC[297], ces personnes font évoluer le projet des EPN. Les usagers viennent trouver les réponses à leurs préoccupations en développant leurs propres pratiques et leurs propres usages, comme autant de fonctions critiques face au système de retour à l'emploi mis en place par l'État. Ils investissent ce lieu « public » – avec un petit p, c'est-à-dire cet espace commun à tous [H. Arendt, 1961] – pour développer leurs stratégies personnelles face aux réponses que le pouvoir met en place à travers son dispositif de service Public de l'emploi, et qu'ils considèrent comme inappropriées. Ils jugent que cette institution ne possède ni les moyens ni les ressources suffisantes pour les accompagner dans leurs parcours de retour à l'emploi, et de ce fait, font le choix de se libérer de l'assistance en se prenant en charge de façon autonome. Ils entrent ainsi dans une démarche d'empowerment, puisqu'ils mobilisent les ressources matérielles, humaines et environnementales et sont capables de les réinvestir pour répondre à leur volonté de requalification. En référence à Hannah Arendt (1961) et à Jürgen Habermas (1978), les disqualifiés sociaux, usagers des EPN, fuient une forme de conformisme qui se dégage dans les manières de traiter la question du chômage (à travers les procédures à respecter, les outils proposés), qui tend à uniformiser les pratiques et les profils des demandeurs d'emploi tout en restreignant leurs capacités d'agir. Par conséquent, ils investissent le peu d'espaces publics – que l'État cherche par ailleurs à faire disparaître ou à récupérer – pour développer, librement, leurs propres pratiques et usages des TIC. L'EPN devient un espace pluriel dans l'espace public, en référence à Érik Neveu (1995), dans lequel les usagers ont la capacité d'entrer dans une logique d' « empowerment », c'est-à-dire de contourner les obstacles qui les empêchent d'atteindre l'objectif qu'ils se sont fixé. Nous reviendrons sur la question de l' « empowerment » lorsque nous aborderons les pratiques d'inclusion numérique des usagers à travers l'analyse de leurs usages des TIC. Cette logique d'empowerment, rappelons-le, ne peut-être effective que lorsque les usagers ont la possibilité et la capacité de mobiliser des outils qui leur permettent de poursuivre ce changement. Dans ce contexte, les ressources sont disponibles dans les EPN : les usagers

[297] Les usages des TIC des disqualifiés sociaux sont détaillés dans le sixième point de ce chapitre.

bénéficient d'une personne-ressource pour les accompagner dans les usages des TIC en cas de difficultés, ont la possibilité de suivre des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle dans le cadre de médiations individuelles, ont accès à une information complémentaire, peuvent profiter des partenariats développés entre les EPN et les autres structures locales. Nous verrons que les usages que permettent les outils numériques participent également à cette démarche d'empowerment. L'espace « public » numérique devient par conséquent un lieu de création, car il met à disposition des outils que les usagers s'approprient pour bricoler, se libérer de l'assistance et tenter de se rapprocher de leur objectif de retrouver un emploi.

L'EPN n'a pas cette unique fonction pour les disqualifiés sociaux. En lien avec la définition de l'espace public de Jürgen Habermas (1978), il est aussi un espace où les personnes présentes discutent, échangent, partagent, et nous avons vu que les liens sociaux sont un facteur important à prendre en considération lorsqu'il s'agit de faire aux situations d'exclusion sociale et d'isolement. Ces liens constituent le second axe intégrateur sur lequel s'est appuyé Serge Paugam (1991) pour construire ses catégories de disqualifiés sociaux. Il est par conséquent nécessaire d'analyser comment se manifeste la dimension du lien social dans les EPN, quelle est la nature des échanges existants et ce qu'ils apportent au quotidien dans la vie des personnes en situation de disqualification sociale.

5. L'EPN : UN ESPACE ANONYME ET INDÉPENDANT

Recréer du lien entre les individus, favoriser les échanges entre les personnes est un facteur cohésion sociale identifié par de nombreux chercheurs[298], qui permet aussi de lutter contre les risques d'isolement. Même si le travail constitue le fondement de la dignité de l'homme, et qu'il définit l'identité sociale d'une personne via l'identité professionnelle qu'il procure, le manque d'échange avec les autres, la désorganisation familiale, la baisse de la solidarité entre les individus sont autant d'éléments qui peuvent conduire à l'exclusion sociale. Outre le travail comme facteur permettant à la personne de se protéger, en partie, des phénomènes d'extrême pauvreté et d'exclusion[299], préserver son réseau social contribue

[298] Les auteurs tels que Robert Castel (1991), Vincent de Gaulejac et Isabella Taboada Léonetti (1994) ou encore Serge Paugam (1991) qui ont conceptualisé la notion d'exclusion, ont tous mis en avant l'importance de préserver le lien social entre les individus comme rempart contre les phénomènes de pauvreté et d'exclusion sociale. Dans son ouvrage sur la disqualification sociale, Serge Paugam introduit la notion de lien social en observant les relations qu'entretiennent les catégories de disqualifiés sociaux avec les structures d'action sociale.

[299] Cf. dans la première partie le chapitre trois sur les remparts identifiés.

à éviter les situations d'isolement que peuvent générer les périodes d'inactivité. Lorsqu'on se retrouve au chômage, le réseau professionnel est affaibli du fait de l'interruption de l'activité salariée. L'individu ne peut compter que sur les liens horizontaux qui le lient à sa famille ou à ses amis, s'ils existent, et les liens verticaux qu'il entretient avec les administrations et les autres institutions qu'il fréquente. Échanger avec les autres permet à la personne de s'identifier à un groupe, d'élargir son réseau relationnel et de rencontrer des personnes qui pourraient être en mesure d'apporter une aide à sa situation. Cela comporte aussi l'avantage, pour certaines personnes, de rompre avec des moments de solitude provoqués par les périodes de chômage.

Puisque l'ensemble des relations sociales constitue un axe intégrateur que Serge Paugam a mobilisé pour élaborer son concept de la disqualification sociale, il est important d'identifier la nature des liens existants dans la sphère des EPN. Il est souvent mis en avant, dans les discours et les rapports d'évaluation sur les EPN, qu'ils apparaissent comme de véritables lieux de socialisation dans lesquels les publics d'origines, de cultures et de générations différentes se rencontrent pour partager ou s'entraider. L'espace favoriserait ainsi l'interaction entre des publics qui n'auraient probablement pas l'habitude de se fréquenter quotidiennement[300]. Qu'en est-il des usagers en situation de disqualification sociale dans les EPN, quels liens socialisants s'y développent et quels rôles jouent-ils ? Nous aborderons ici la question du lien social en analysant les fonctions que jouent les EPN à travers les phénomènes de « déstigmatisation », de création et de consolidation de liens sociaux et de solidarité entre les usagers.

5.1 Un lieu de rencontre

En interrogeant les usagers sur la nature des liens sociaux qui pouvaient exister au sein des EPN, ils ont répondu de façon unanime qu'ils étaient souvent amenés à échanger avec les autres personnes présentes dans l'espace. L'entrée en contact part souvent d'un problème technique auquel peut être confronté un usager, et qui va demander conseil à son voisin ; c'est le cas aussi lorsque les usagers suivent un même cours d'initiation en atelier : ils s'entraident, puis se rencontrent une nouvelle fois quelque temps après dans l'espace et c'est ainsi que des liens se créent progressivement entre les deux personnes. Cela témoigne de l'envie et du besoin d'échanger et de partager qu'ont les disqualifiés sociaux, mais aussi,

[300] Cf. P. Brotcorne et G. Valenduc, Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ?, *in* Alain Kiyindou (dir.), *Fracture numérique et justice sociale*, Paris, Éditions Hermès Lavoisier, vol. 5, n° 1, 2009.

à plus grande échelle, l'ensemble des membres de notre société. Le rythme imposé par les journées de travail, les temps de transports, la société de consommation font que les individus manquent de temps et d'espaces « publics » de discussion dans lesquels ils peuvent se retrouver pour échanger : cela a des conséquences directes sur la solidité des liens sociaux. Dans le cadre des EPN, nous pourrions qualifier la nature de ces liens de « participation élective », en référence à la définition de Serge Paugam qui les décrit comme étant de *« socialisation extrafamiliale au cours de laquelle l'individu entre en contact avec d'autres individus qu'il apprend à connaître dans le cadre de groupes divers et d'institutions »* [S. Paugam, 2008, p. 68]. Les usagers sont amenés à rencontrer d'autres personnes que celles de leur entourage, avec lesquelles ils ne discutent pas nécessairement au quotidien. Cette mixité sociale permet des rencontres et des discussions que d'autres espaces ne seraient probablement pas en mesure de proposer :

> Bien sûr que ça [l'EPN] créé aussi un lien social hein ! Parce qu'on pourrait nous donner tout ça par Internet, on pourrait avoir sa webcam à la maison, son prof ici et machin mais ça rend (silence), ça empêcherait les rencontres (…) Ouais la preuve, la rencontre que nous avons eu hier, la rencontre inter-générationnelle qui se passe tous les jours, inter-culture, inter...
>
> *Homme, 57 ans, retraité – n° B3.*

Pour cet usager, il est important que des lieux comme les EPN existent car ils sont, selon lui, vecteurs de rencontres. Il établit une comparaison entre les espaces « réels », où les personnes peuvent échanger en face-à-face, et le risque d'isolement que peut générer un « mauvais usage » des espaces « virtuels » médiatisés par Internet. Pour cet homme, il est important de se déplacer hors de chez lui vers un espace physique pour suivre des séances d'initiation et apprendre à utiliser les outils, mais aussi pour rencontrer de nouvelles personnes avec lesquelles il n'échangerait probablement pas aussi facilement dans la vie de tous les jours. L'extrait précédent est intéressant car, même si l'usager n'est en situation de disqualification sociale, il cite l'exemple de notre rencontre à tous les deux pour expliquer en quoi les EPN sont générateurs de liens sociaux. Je me souviens m'être installé sur une table à proximité de lui et avoir observé les usages des TIC du groupe lors d'une séance d'initiation. Il m'a demandé ce que j'étais en train d'étudier et nous sommes entrés en contact naturellement, alors que cette personne était plus âgée que moi et que je n'aurais probablement pas eu l'occasion d'échanger avec elle dans un autre lieu : c'est pour cette raison que cet usager parle de rencontre inter-générationnelle. Une fois que nous avions échangé quelques mots, je lui ai expliqué l'objet de ma recherche ; le sujet l'a intéressé et il a souhaité me faire part de son expérience. Il m'a ainsi expliqué ce que l'espace était capable de générer en termes d'échanges, en prenant notamment l'exemple d'une rencontre

qu'il avait faite avec une dame à la retraite :

> Je voyais la grand-mère qui me tutoyait, bon j'osais vraiment pas lui dire « tu » mais j'ai trouvé ça vachement sympa quoi : « Comment tu fais toi ? ». Bon et puis on s'ouvre un peu et voilà, on parlait du lien social que ça génère, ou le lien social qui est interdit par l'usage d'Internet si on le fait à la maison. Et il y a des choses qu'on rencontre là, les gens, certains que je connais et d'autres que je ne connaissais pas du tout et qui sont vraiment très sympathiques.
>
> *Ibid.*

Il argumente sur le fait que l'EPN favorise la création de liens et qu'il offre la possibilité de côtoyer une population hétérogène : c'est une des caractéristiques de l'espace anonyme, selon Bertrand Bergier (1996). Partager avec une personne étrangère à notre entourage et apprendre à la connaître contribue à élargir notre réseau social et augmenter les chances de rencontrer des personnes susceptibles de pouvoir apporter une aide à notre situation. Nous entendons souvent parler d' « étendre » ses relations socio-professionnelles et de faire fonctionner son réseau pour augmenter les chances de retrouver un travail et rencontrer les personnes qui pourraient faciliter notre entrée dans l'entreprise ou dans la structure dans laquelle nous souhaiterions travailler : cette démarche permet de réduire un certain nombre d'intermédiaires qui peut, qualitativement parlant, affaiblir le parcours de retour à l'emploi (par exemple l'envoi de candidatures spontanées non adressées à une personne en particulier). L'EPN constitue un de ces espaces intermédiaires, anonymes, où l'échange entre les différentes catégories d'âge, sociale et professionnelle, favorise les rencontres et les dynamiques d'entraide et de solidarité entre les usagers.

5.2 Un lieu d'entraide et de solidarité

Même si l'animateur est présent durant toutes les heures d'ouverture de l'EPN, il n'est pas toujours disponible : il peut être occupé avec quelqu'un et ne pas pouvoir apporter de soutien permanent et en simultané auprès de plusieurs personnes. Pour pallier cela, des situations d'entraide peuvent se créer entre les usagers. Tous ne possèdent pas les mêmes compétences à utiliser les technologies, certains maîtrisent les logiciels mieux que d'autres : c'est précisément cela qui génère des situations d'entraides. Dans tous les EPN que j'ai pu visiter lors de cette phase d'enquête sur le terrain, la configuration est telle que les postes informatiques sont placés à proximité les uns des autres. Cela permet évidemment à l'animateur de garder une vue d'ensemble sur les usages des TIC pratiqués, et de passer d'une personne à l'autre pour lui venir en aide sans perdre trop de temps ; cela

favorise aussi l'interaction entre les usagers en cas de difficultés. Ils sont placés les uns à côté des autres, il leur est donc facile d'échanger entre eux. Certains d'entre eux deviennent d'ailleurs, à leur tour, des personnes-ressources que les autres usagers qui se confrontent à des difficultés peuvent solliciter :

> Et puis on peut rencontrer du monde enfin moi je suis très timide donc je ne vais pas forcément... On peut s'entraider, il y en a tout à l'heure qui m'ont demandé un coup de main pour faire leur truc parce qu'ils n'arrivaient pas, donc c'est une entraide aussi quoi.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F18.*

Les animateurs doivent souvent faire face à de nombreuses demandes de la part des usagers, que ce soit durant les plages horaires réservées à l'accès libre ou en ateliers. Ils ne sont donc pas toujours disponibles car certains usagers nécessitent davantage d'encadrement par rapport à d'autres. En cas de difficultés, ils cherchent donc les ressources capables de leur venir en aide en sollicitant en priorité leurs voisins. Cela développe le contact et la solidarité entre les personnes :

> Quelqu'un peut rencontrer des problèmes techniques, ça va être beaucoup plus simple de demander de l'aide à la personne qui est juste à côté. Donc ça donne un petit côté, un peu humain quoi.
>
> *Homme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° C8.*

La solidarité entre les usagers se développe lorsque l'un d'entre eux semble être en difficulté. L'EPN devient un espace où, même si l'usager est en difficulté et qu'il ne peut solliciter l'aide de l'animateur, il aura l'occasion de trouver d'autres ressources pour poursuivre ses activités. Le partage des compétences est une valeur importante, qui est le fruit de la solidarité entre les usagers et des interactions qui les unissent. En ce sens, l'EPN remplit la deuxième fonction de l'espace anonyme [B. Bergier, 1996] : les liens qui se créent entre les différents usagers sont « équilibrés », c'est-à-dire qu'ils ne comportent pas de dimension hiérarchique qui sépare les aidants des aidés. Les contacts et les liens qui se créent remettent à plat les relations descendantes que les demandeurs d'emploi connaissent avec l'institution. L'exemple suivant illustre ce phénomène, dans le sens où les effets d'entraide et de solidarité prennent l'ascendant sur les relations de pouvoir. Cet usager, qui possède un bon niveau en informatique, déclare prendre parfois un peu de son temps pour venir en aide aux personnes. Les liens sociaux et les interactions qui se créent entre les usagers apportent une dimension « humaine » à l'EPN :

> Non mais vraiment, quand j'arrive je suis toute seule, là tout à l'heure elle était un peu débordée la fille [l'animatrice] et puis l'autre [l'usager en difficulté] elle ne savait pas taper. Je lui ai dit, si tu veux moi je me démerde bien sur Internet, dis-moi. Elle savait pas trop où cliquer et on y va tout de suite, il n'y a aucune

> agressivité mais ça se sent quoi (…) Là moi j'ai plein de trucs à faire mais je prends un quart d'heure de mon temps, je pense que c'est vachement bénéfique, il faut être humain.
>
> *Femme, 35 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F22.*

La dimension humaine est très importante, surtout pour les personnes qui vivent une période de chômage. Comme le précisait Dominique Schnapper (1981), la période de chômage se vit seul, loin du regard parfois jugeant des autres. Se déplacer dans un EPN permet de s'en préserver, du fait de la mixité des publics présents et qui peut atténuer les effets de stigmatisation sur certaines personnes qui vivent mal leur situation. En fréquentant un espace qui ne réunit pas uniquement un groupe étiqueté ou désigné comme « demandeurs d'emploi », avec toutes les images et les représentations que cela comporte, les disqualifiés sociaux ont cette possibilité de s'identifier à d'autres groupes qui véhiculent une image plus « positive » dans la société. Les disqualifiés sociaux emploient pour cela l'une des techniques relevées par Erving Goffman (1975), pour s'opposer au dévoilement de leur situation : celle de la dissimulation. Elle consiste à effacer les signes qui constituent un symbole de stigmate. Bertrand Bergier (1996) montre quant à lui que les relations qui s'exercent dans l'espace anonyme sont franches, c'est-à-dire qu'elles permettent d'atténuer les phénomènes de stigmatisation que suscite la fréquentation de l'institution : c'est ce qui constitue la troisième caractéristique de l'espace anonyme et c'est précisément le rôle que jouent les EPN, du fait de leur caractère indépendant qui les préserve de l'image liée à l'action sociale. L'hétérogénéité des personnes présentes fait que les disqualifiés sociaux peuvent se préserver de toute image dévalorisée, et ne plus se définir uniquement comme « demandeur d'emploi ». Ils ont cette opportunité de s'identifier à un nouveau groupe, tout en gardant une certaine confidentialité sur leur situation sociale et professionnelle : ils restent des usagers « anonymes ». Ainsi, au-delà de l'accès aux outils, les EPN deviennent des lieux où une aide est disponible, accessible de façon directe et sans enjeux de pouvoir. Ces liens se consolident au fur et à mesure que les usagers reviennent dans l'espace et se rencontrent plusieurs fois à nouveau. Des liens forts peuvent se créer, qui permettent à certains usagers de trouver dans l'EPN, de nouvelles ressources humaines dont ils sauront en tirer les bénéfices. Le témoignage suivant explique que certains usagers de cet EPN viennent, non pas pour accéder aux TIC, mais pour trouver les compétences qui leur permettront d'effectuer leurs démarches par Internet à leur place. Cet usager remplit les documents numériques à la place d'une personne qui ne sait pas utiliser les outils, pour que celle-ci puisse continuer de bénéficier des aides sociales. Ici, la dimension technologique passe totalement au second plan au profit de la solidarité entre usagers :

> Là on a surtout du monde quand il faut pointer... Bon, du coup ceux qui ne savent pas faire, enfin ceux qui savent faire aident. Francine là, celle qui m'attendait, je fais pour elle ses ASSEDIC, c'est moi qui pointe pour elle. Ah l'ordinateur elle l'a bien dit, c'est pas pour elle ! Du coup c'est moi qui fait tout pour elle. C'est récent hein, parce que avant c'était chacun pour soi.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

Dans cet EPN situé dans un immeuble HLM, l'espace est avant tout un lieu de vie où les usagers se déplacent pour discuter, partager, créer du lien entre eux. De ces liens tissés se dégage un élan de solidarité des plus compétents envers ceux qui maîtrisent mal ou qui sont réticents à utiliser les TIC. Cet usager qui fréquente l'EPN à chaque fois qu'il est ouvert, est devenue auprès des autres usagers une personne compétente sur qui compter et à qui l'on peut attribuer des tâches. Le lien social qui s'est créé au sein de l'EPN entre les différents usagers crée des dynamiques de solidarité. L'entraide est présente d'un point de vue technologique, lorsque l'usager se retrouve face à une difficulté, mais aussi d'un point de vue social, pour aider les personnes qui ne manipulent pas les outils numériques à justifier leur situation mensuellement.

5.3 Un lien qui se poursuit à l'extérieur de l'EPN

> *« Derrière les murs de béton des cités HLM qui encouragent le repli sur la sphère domestique, on peut encore découvrir des pratiques diverses fondées sur de petits réseaux de sociabilité. Ces derniers peuvent encore faciliter l'intégration locale et offrir, dans certains cas, des compensations à l'isolement croissant des individus et des familles... »* [S. Paugam, 1995, p. 63].

Ces liens qui se créent dans l'enceinte même de l'espace multimédia peuvent, dans certains cas, se poursuivre à l'extérieur. Certains usagers vont demander conseil à leur voisin dans l'EPN, puis ils vont se revoir les jours suivants et vont apprendre à se connaître : un lien va se créer. Une fois le premier contact établit, les personnes peuvent être amenées à se recroiser et continuer à échanger en dehors de l'espace soit parce qu'ils habitent le même quartier ou à proximité de l'EPN, soit parce qu'ils souhaitent préserver ce lien. Par conséquent, l'usager étend progressivement son réseau social, diversifie ses points d'accroches, ce qui peut freiner les risques d'isolement. Les chances de renouer avec l'emploi ne sont pas inhérentes ni proportionnelles au nombre de contacts établis, néanmoins, un réseau social étendu est un élément qui favorise la rencontre avec une personne susceptible de pouvoir nous sortir d'une situation inconfortable. Comme le soulignait Howard S. Becker à propos des musiciens de jazz, *« L'assurance d'obtenir un*

travail régulier dépend du nombre et de la qualité des relations ainsi établies. Pour progresser dans la carrière, il faut avoir un travail ; pour être assuré de trouver régulièrement du travail il faut disposer de relations nombreuses » [Howard S. Becker, 1985, p. 130]. Une analogie peut être faite avec les personnes en situation de disqualification sociale présentes dans les EPN. La pluralité des publics accueillis favorise la mise en contact et le développement de liens sociaux « nouveaux » entre les usagers. Parfois, le rôle « socialisant » que joue l'EPN, au sens des relations qui se créent entre les usagers, prend le dessus sur la dimension technologique. Lorsque les mêmes personnes reviennent à plusieurs reprises dans un même espace, elles viennent non seulement pour accéder aux outils numériques mais aussi pour « voir du monde » : c'est le cas par exemple dans cet EPN implanté dans un immeuble HLM, auquel je faisais référence précédemment. Les usagers qui fréquentent cet espace sont pour la majorité d'entre eux en grande précarité, et ils manquent d'échanges avec les autres personnes du quartier. Ils vivent pour la plupart d'entre eux d'aides sociales et certains vivent des périodes de chômage de longue durée qui les ont contraint à se replier sur eux-mêmes. Ils se retrouvent dans des situations d'isolement social profondes, qui les empêchent de s'ouvrir au monde extérieur et aux autres habitants du quartier. La situation qu'ils vivent au quotidien ainsi que la place dévalorisée qu'ils occupent dans la société, font qu'ils se considèrent eux-mêmes comme « stigmatisés ». Ils sortent peu de leur quartier, ne fréquentent pas les autres lieux d'accès à Internet de la ville, se renferment sur eux-mêmes. La souffrance sociale dans laquelle se trouvaient certains des usagers que j'ai rencontré, a orienté implicitement le projet de l'EPN vers la création de liens sociaux entre les habitants. L'EPN est ainsi devenu un lieu « public », où l'on accède aux outils, mais aussi et surtout où l'on se retrouve et où l'on vient prendre le café pour discuter. De ces échanges et de cette volonté de rompre avec des situations d'isolement, les usagers de l'espace multimédia ont décidé de créer une association visant à la mise en place d'activités extérieures. L'objectif de cette association est de renouer les liens entre les habitants du quartier et de vaincre les effets de rupture avec leur environnement social. La fréquentation de l'espace a permis à cette jeune de femme de créer une activité avec une autre usager qu'elle a rencontrée dans l'enceinte de l'EPN :

> Bah c'est bien comme ça en plus on rencontre du monde hein ! Du coup on voit tout le monde, on créé des liens quand même, bah Francine là du coup me donne un coup de main pour la couture.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

Les liens que les usagers ont créés dans l'EPN ont été générateurs de nouvelles

dynamiques socialisantes, qui se sont exercées à l'extérieur de l'espace. Les échanges au sein de l'espace ont permis de confronter les centres d'intérêts de tous les usagers, et de développer des activités en fonction des compétences de chacun. Cela a également permis de renouer et de consolider les liens entre les individus du quartier qui souffrent de problèmes d'isolement et de stigmatisation, dus aux difficultés sociales et professionnelles qu'ils rencontrent. L'objectif de ce projet est de développer davantage de cohésion sociale entre les différents habitants du quartier, en les rassemblant autour d'activités permettant de rompre avec une certaine solitude. L'association créée par les différents usagers de l'EPN entre dans une démarche d'insertion sociale des habitants et de reconquête de l'estime de soi. Les activités mises en place sont de nature différente, afin que tout le monde puisse participer à sa façon à la vie du quartier :

> Lui il s'occupe de quelqu'un à côté de chez lui qui est malade, qui est branché sous oxygène, donc il fait ses repas, il fait ses courses. Et moi souvent, comme j'ai un enfant handicapé, moi on m'aide souvent aussi avec lui... Bah dès qu'il y a un problème, du coup j'en parle à Gildas [l'animateur], là du coup ils sont là pour rassurer les gens.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

L'animateur multimédia de l'EPN fait office de médiateur entre les usagers et les habitants du quartier. Il contribue à redonner vie au quartier par le fait qu'il anime un espace multimédia dans lequel les habitants peuvent s'y rassembler pour mettre en place des activités. Une cohésion se développe entre les différents usagers, qui ne possèdent pas nécessairement les mêmes chances et les mêmes moyens d'accéder aux mêmes services que des familles plus modestes. Ils développent par conséquent de nouvelles stratégies, en créant un réseau social à l'échelle du quartier avec l'appui de l'EPN. L'espace multimédia devient un lieu de partage et de recherche de solutions aux difficultés, un outil de prévention des risques d'exclusion et d'isolement social. Cet exemple montre bien le fait que des dynamiques peuvent se créer par le fait que ces personnes possèdent un espace « public » de liberté où se rencontrer, échanger, et chercher des solutions à leurs difficultés quotidiennes.

Pour conclure sur l'importance des liens sociaux qui se créent au sein des EPN et qui peuvent se poursuivre à l'extérieur, l'extrait suivant témoigne de la souffrance que peuvent générer les situations de chômage, et la volonté de certains usagers de vouloir renouer avec l'emploi par tous les moyens existants et disponibles. Après avoir discuté avec cet usager qui m'a longuement questionné à la fois sur l'objet de ma recherche, sur les personnes avec lesquelles je travaillais et sur l'organisme qui m'embauchait, elle a cherché

à profiter du contact établit pour le préserver. Je suis devenu un nouveau point d'ancrage dans son réseau étendu, comme une opportunité supplémentaire de pouvoir retrouver un emploi. En maintenant le contact, son désir était de profiter de mon réseau et de mes relations pour augmenter ses chances de renouer avec le travail : sa stratégie était de m'expliquer quelles étaient ses compétences et les domaines dans lesquels elle recherchait de l'emploi, afin que je relaye l'information dans mon réseau. Le fait que je menais des entretiens à cette période[301] dans un EPN situé dans un Pôle Emploi a dû modifier un certain nombre de représentations chez les usagers : certains devaient probablement penser que j'étais un expert en matière de retour à l'emploi, et que je recueillais l'avis des usagers pour tenter d'améliorer certaines actions. Cette femme en recherche d'emploi a saisi l'occasion de l'entretien pour chercher à maintenir le contact, au cas où j'entendrais parler d'un poste qui se libérerait et qui pourrait l'intéresser. Elle sait que les outils mis à disposition dans l'espace sont une chose, mais que le réseau relationnel est aussi important voire plus efficace pour renouer avec l'emploi :

> Je vais vous laisser mon numéro de téléphone si vous voulez si vous avez l'occasion de me trouver du boulot ce serait sûrement, là en effet on pourrait dire que le support relationnel est sûrement plus intéressant ! (elle poursuit quelques temps plus tard) Je vous laisse mon numéro de téléphone au cas où vous me trouvez du travail ? Je peux vous le laisser ? On sait jamais, si vous entendez, marquez le quelque part. Carole vous mettez, voilà, la bavarde, on ne sait jamais ! Moi c'est le secteur, qu'est-ce qu'il peut y avoir comme missions à faire... Parce que moi j'ai pas de diplôme particulier mais j'ai un BEP Sanitaires et Social, un niveau bac, j'ai travaillé dix-neuf ans comme assistante dentaire bon, j'ai élevé mes enfants et maintenant bah je fais dans la reconversion.
>
> *Femme, 45 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G27.*

Pour cet usager, elle utilise tous les moyens qui lui sont disponibles pour retrouver une activité salariée. Elle utilise l'entretien et le fait de témoigner comme un moyen – voire une contrepartie – de se rapprocher de l'activité salariée, puisqu'elle considère que le réseau social est quelque chose à faire fructifier pour ce qui est du retour à l'emploi. Le contact qui se crée au sein de l'espace, l'entraide solidaire et les différents échanges qui se construisent et se poursuivent à l'extérieur de l'EPN, enrichissent le réseau social des personnes. Ces liens sociaux qui se créent ont plusieurs fonctions, pour les personnes en situation de disqualification sociale : ils peuvent soit les préserver, dans une certaine mesure, des risques d'isolement et de rupture avec l'environnement, comme c'est le cas pour l'EPN situé dans l'immeuble d'un quartier de logements sociaux ; soit augmenter leurs chances de rencontrer une personne susceptible de leur apporter une aide à leur situation. Les EPN

[301] L'entretien a été réalisé en mars 2009, en pleine période de crise de l'emploi.

remplissent une fonction socialisante, au même titre qu'un club sportif ou qu'une association, qui favorise la création de liens entre les personnes. Ils sont des espaces « publics » accessibles à tous, dans lesquels les personnes ont la possibilité d'échanger et de discuter librement ce qui leur permet d'étendre et de consolider leur réseau social.

5.4 Préserver le lien via l'usage des TIC

Les liens sociaux créés entre les usagers dans les EPN n'existent pas uniquement physiquement, au sens du face-à-face. Le fait que des technologies numériques soient accessibles permet aussi de préserver des liens à distance. Certains usagers rencontrés profitent de l'accès aux outils pour maintenir le lien qui les unit à leur famille ou leurs amis qui sont éloignés d'eux. Les EPN ont également cette fonction de préserver le contact entre les différents membres d'une famille éloignés les uns des autres, en permettant aux usagers de communiquer grâce aux outils mis à disposition. Les EPN sont parfois les seuls endroits où les usagers peuvent discuter avec leurs proches et préserver cette « base » relationnelle, ce socle vital sur lequel se reposer en cas de rupture sociale et / ou professionnelle. Le coût élevé des communications téléphoniques ou le manque de moyens financiers pour se déplacer font qu'ils privilégient l'usage d'Internet que leur propose gratuitement la majeure partie des EPN :

> Pour une personne qui commence, qui n'est pas originaire d'ici, moi je suis originaire d'Angers, je suis à presque à huit heures de TGV[302], de chez moi. Et j'ai ma famille qui a Internet, c'est intéressant, c'est un outil de communication, pour rester avec la famille, ma famille et les enfants quoi.
>
> *Homme, 35 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° D10.*

L'EPN est utilisé, entre autres, pour préserver le lien qui unit cet usager à sa famille qu'il ne peut voir fréquemment à cause de la distance qui les séparent. Pour cet usager qui possède peu de ressources financières et qui est suivi par le CCAS, l'accès gratuit à Internet dans l'EPN lui paraît être un bon moyen de maintenir ce contact. Le lien est parfois difficile à préserver, pour des personnes qui ne possèdent pas de téléphone portable ou qui sont uniquement joignables, comme c'est le cas de certains usagers rencontrés dans l'EPN situé dans le CCAS. L'animatrice m'expliquait que beaucoup des personnes suivies par le CCAS ont des difficultés à gérer leur budget mensuel y compris un forfait téléphonique, puisque le caractère incertain de leur situation est tel qu'ils ne peuvent se projeter dans le temps. Pour cette raison, la majorité des personnes suivies par le CCAS possèdent soit des

---

[302] TGV – *Train à Grande Vitesse.*

téléphones à carte, soit des forfaits bloqués ou encore des téléphones qui leur permettent d'être joignables uniquement. L'usage des outils comme la messagerie instantanée sont des moyens privilégiés par ces personnes puisqu'ils n'entraînent pas de frais supplémentaires. Les usagers accèdent gratuitement à ces outils et peuvent par conséquent maintenir le contact de façon quotidienne. Cet usager déclare avoir même formé ses parents afin de pouvoir dialoguer avec eux :

> J'ai formé mes parents, parce que bon des fois ça m'arrive aussi de les avoir un peu sur MSN [Messenger]. Donc mon père il est là, surtout ma mère elle est là ouais ça va et tout ? Tranquille ça va bien tes amours ? Je fais ouais ouais t'inquiète tranquille. Non parce que mes parents ils sont à huit-cents kilomètres. Pour aller les voir c'est pas facile quoi, donc Internet c'est vrai que ça rapproche les gens aussi quoi. Tu vois ils seraient à dix-milles kilomètres, par Internet on est tout près quoi.
>
> *Homme, 27 ans, « assisté », en recherche d'emploi – n° D12.*

Il comble la distance géographique qui le sépare de ses parents grâce à l'usage de la messagerie instantanée. Même s'il vit à plusieurs centaines de kilomètres de sa famille, le fait de pouvoir dialoguer avec eux fréquemment contribue à réduire les distances et préserver le contact. Un transfert est établi de l'usage du téléphone portable, qui possède un certain coût en termes de communication, vers les outils de communication instantanée que permet l'usage d'Internet. Cela permet de pallier les difficultés financières comme c'est le cas de cet usager :

> Et puis le fait de discuter en direct aussi ça me permet de voir mes mails aussi mais le fait de discuter en direct aussi ça change quoi (…) Souvent le téléphone, il faut des frais supplémentaires alors que là autant en profiter, on a Internet.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

L'usage des outils de communication accessibles permet de pallier une nouvelle fois les difficultés financières auxquelles peuvent être confrontées certaines personnes en situation de disqualification sociale, comme le témoigne cet extrait. Mais ces outils de communication peuvent remplir d'autres fonctions. C'est le cas de cet usager que j'ai rencontré et qui a un usage de la messagerie instantanée tout à fait particulier. Cette jeune femme en recherche d'emploi n'utilise pas uniquement les outils pour échanger avec ses proches, mais aussi avec une personne-ressource qui l'aide lorsqu'elle se confronte à des difficultés dans ses démarches. Quand elle est face à un problème d'ordre technique ou lié à une recherche spécifique, elle entre en communication via l'outil avec son interlocuteur qui la guide dans ses manipulations :

> Ça ne m'empêche pas de discuter sur MSN [Messenger] quoi par exemple, ouais ça je le fais oui. En même temps que je fais mes recherches quoi parce que c'est mon lien aussi donc, comme j'ai pas l'ADSL à la maison, comme j'ai pas Internet, donc voilà c'est... (…) Et puis je sais aussi que si des fois j'ai besoin d'un coup de main, je suis en train de faire quelque chose et que j'ai besoin d'un coup de main, je sais que par MSN je peux aussi avoir ma réponse en direct quoi, parce que je demande à la personne ce qu'il me faut et, enfin notamment avec une personne je fais ça.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

Je ne possède qu'un seul témoignage relatant cet usage, mais cela montre bien comment les usagers s'approprient les outils et les logiciels accessibles selon leurs propres besoins. Le lien établit par l'outil de communication instantanée permet à l'usager de mobiliser de nouvelles ressources humaines, non présentes physiquement dans l'espace, et qui sont capables de l'aider à progresser dans son parcours de retour à l'emploi.

En conclusion, à travers les différents témoignages recueillis, les EPN apparaissent comme un espace anonyme, en référence à Bertrand Bergier (1996). Le chercheur définit le réseau de relations créé dans l'espace anonyme selon trois caractéristiques. Premièrement, le réseau est franc, c'est-à-dire qu'il *« évite la désignation stigmatisante qu'entraîne la fréquentation institutionnelle »* [B. Bergier, 1996, p. 164]. Cela s'est vérifié lorsque nous avons abordé la notion de stigmatisation des demandeurs d'emploi. Le fait de fréquenter un espace qui ne regroupe pas uniquement des personnes en recherche d'emploi mais des publics hétérogènes, permet d'atténuer les phénomènes de stigmatisation. Les disqualifiés sociaux ont cette possibilité de s'identifier à un groupe qu'ils jugent plus « valorisant », ce que ne permet pas la fréquentation d'une structure qui porte un projet spécifique autour de l'accompagnement des publics en situation d'exclusion : les individus sont dans ce cas « étiquetés », « stigmatisés » du fait de cette reconnaissance et cette prise en charge institutionnelle. Les EPN interviennent comme un espace « anonyme », qui accueille tous les types de publics et c'est précisément cela qui évite l'assignation des usagers. Deuxièmement, l'espace anonyme est structuré sur le long terme ou l'éphémère, *« mais offre l'opportunité de côtoyer une population hétérogène »* [B. Bergier, 1996, p. 164]. Cela renvoie au fait qu'il est fréquenté par des publics variés, ce qui permet de préserver une certaine confidentialité sur son parcours et sa situation. Troisièmement, il présente un aspect relationnel équilibré contrairement *« aux échanges unilatéraux de l'aide sociale où se trouvent d'un côté les aidants (professionnels, bénévoles) et de l'autre les aidés (clients, résidents), là il est possible d'aider et d'être aidé, d'offrir et de recevoir »* [B. Bergier, 1996, p. 165]. L'entraide entre les individus, les différents échanges qui peuvent se créer

sont autant d'éléments qui évitent les risques de domination ou d'abus de pouvoir. Contrairement au Pôle Emploi, qui donne une réponse descendante au traitement du chômage et qui sépare les aidants (conseillers) des aidés (demandeurs d'emploi), les EPN remettent à plat cet aspect relationnel descendant, puisqu'il n'est pas identifié comme une structure experte dans le domaine : la relation de pouvoir est par conséquent inexistante. La liberté dont jouissent les usagers leur permet de s'affranchir de la pression exercée par l'institution et de ses formes de domination. Enfin, l'accès à Internet permet aux disqualifiés sociaux de rester en contact avec leur famille et leurs amis éloignés par l'intermédiaire de l'usage des outils de communication accessibles.

6. L'EPN : UN TERRAIN PROPICE AUX USAGES CRÉATIFS

En lien avec les axes intégrateurs que Serge Paugam (1991) a privilégié pour élaborer son concept de la disqualification sociale, nous avons identifié successivement les fonctions que jouent les EPN auprès des disqualifiés sociaux à travers leur rapport à l'emploi, puis en termes de liens sociaux. Nous avons vu qu'ils s'approprient ces espaces « publics » en les détournant de leur projet initial. Les disqualifiés sociaux investissent ces espaces conçus à l'origine pour lutter contre la fracture numérique pour profiter de leur environnement, de l'accompagnement qui est proposé dans l'usage des TIC, du partenariat qui est développé avec les autres structures et de l'ensemble des relations existantes entre les usagers pour s'affranchir de l'assistance du service Public de l'emploi dans leur démarche de recherche. Ces espaces, supposés être libérés de toute dimension institutionnelle liée à l'action sociale, deviennent des espaces de liberté dans lesquels des publics de catégories sociales et professionnelles variées sont présents, ce qui contribue à atténuer les « stigmates » des disqualifiés sociaux. Cette mixité sociale leur permet de s'identifier à des groupes sociaux qui possèdent une place mieux reconnue ou plus valorisée dans la société. Mais qu'en est-il des usages des TIC par les disqualifiés sociaux dans les EPN : quelle est la nature de leurs usages ? Quelles stratégies s'y développent et sous quelle(s) forme(s) ?

Si l'on introduit des outils numériques dans un lieu et que nous les mettons à disposition du public, il existerait autant d'usages des TIC que de publics différents. Si l'on admet que les usages sont des pratiques socialisées et que l'EPN accueille une population hétérogène, les usages pratiqués par ces personnes seraient diversifiés puisque, rappelons-le, l'usage est à l'intersection entre la dimension technique et la dimension sociale. Dans le

contexte du retour à l'emploi, les outils proposés par le Pôle Emploi, nous l'avons vu, ne permettent, selon les témoignages, aucun détournement. Ils sont mis à disposition mais sont verrouillés d'une telle façon qu'ils ne peuvent être utilisés uniquement comme le souhaite le Pôle Emploi. La télécandidature ou l'outil rédac'CV sont deux exemples qui restreignent l'usage à une simple utilisation[303]. Qu'en est-il des outils mis à disposition dans les EPN, qui sont libres d'accès et non verrouillés, et surtout quels usages en ont les personnes en situation de disqualification sociale ? En nous appuyant sur les extraits d'entretiens recueillis, nous porterons une réflexion sur la dimension d'inclusion numérique et sur les stratégies d'empowerment observées dans les EPN à travers leurs usages des TIC. L'objectif de cette partie est de montrer comment les demandeurs d'emploi cherchent à s'affranchir des outils proposés par le service Public de l'emploi pour développer des stratégies plus personnelles, c'est-à-dire mieux adaptées à leurs attentes et leur permettant de contourner les obstacles techniques qui pénalisent, selon eux, leur parcours de requalification professionnelle.

6.1 Bricoler avec les TIC

Les bornes du Pôle Emploi répondent à une utilisation prescrite, guidée, comme le témoignent les usagers des EPN. Lorsqu'ils utilisent ces outils, ils sont contraints de rester debout, comme si cela était un moyen de limiter le temps d'accès pour éviter qu'ils ne s'installent et prennent le temps de porter une réflexion sur les actions à mener : ces outils, qui ne permettent finalement qu'une simple consultation, jouent sur la qualité des démarches entreprises. L'utilisation de ces bornes restreint considérablement le champ d'action de l'usager, puisqu'elles ne permettent pas de préparer soigneusement l'ensemble de la candidature. Par exemple, ces bornes ne sont pas équipées de logiciels de traitement de texte, permettant au demandeur d'emploi d'adapter son CV en fonction d'une offre d'emploi, ou de connexion Internet pour localiser une entreprise ou naviguer sur d'autres sites susceptibles d'apporter des éléments complémentaires qui pourraient venir enrichir la candidature.

303 Je distingue l'usage de l'utilisation. Les usages sont des pratiques socialisées, c'est-à-dire que l'usager s'approprie les outils en les détournant de leur utilisation prescrite et organisée autour d'un mode opératoire. L'utilisation répond quant à elle à une manipulation descendante, où l'utilisateur est contraint de respecter scrupuleusement les manipulations à effectuer en référence à un mode d'emploi.

6.1.1 Se libérer pour s'affranchir

L'accès libre aux outils dans les EPN permet aux personnes en situation de disqualification sociale, des usages des TIC plus variés qui leur laissent davantage de liberté dans les manipulations qu'ils souhaitent effectuer. Ils ont cette possibilité de compléter les informations souhaitées, de diversifier leurs usages en mobilisant les différents outils accessibles : ils peuvent par conséquent bricoler avec, pour atteindre leur objectif. Par exemple cet usager, qui alterne période de travail et période de chômage, fréquente l'EPN pour mener ses recherches d'informations et taper ses lettres de motivations, ce qu'elle n'avait pas la possibilité de faire lorsqu'elle se rendait à l'ANPE :

> Alors moi c'est tout quoi parce que, de la recherche d'emploi et puis pour des formations aussi. Oui, j'ai régulièrement des postes de travail mais quand je n'ai pas de travail, je viens plus souvent ici quoi. Je peux chercher des formations au cas où j'en ai envie sinon, des renseignements généraux quoi. Des mots que j'ai envie d'en savoir plus, par exemple. Des fois je vais à l'ANPE directement et puis, comme des fois il faut écrire du courrier informatique donc des fois après je viens là quoi.
>
> *Femme, 25 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° C9.*

Cet usager complète les manipulations qu'elle ne peut pas effectuer dans l'ANPE, en se déplaçant vers l'EPN. Comme je le soulignais, les outils mis à disposition dans les Pôles Emploi ne permettent que des utilisations restreintes, et, pour cette jeune femme, elle est obligée de se déplacer dans un autre endroit si elle souhaite donner une réponse « complète » à l'offre qui l'intéresse. L'accès à Internet dans l'EPN lui permet également de se renseigner sur les formations dont elle peut bénéficier car, entrer dans une démarche de requalification professionnelle, ce n'est pas simplement accéder aux offres d'emploi, c'est aussi se renseigner sur d'autres domaines : la formation, les pistes de réorientation, les informations sur le transport ou sur le logement. L'accès libre aux postes informatiques et aux logiciels dans l'EPN lui permet de développer et de diversifier ses usages en accédant à des informations complémentaires, ce qui n'est pas le cas en utilisant les bornes du Pôle Emploi. Cet autre usager explique les avantages d'accéder à des outils « suffisamment ouverts », c'est-à-dire qui ne restreignent pas la personne dans ses usages, et l'influence que cela joue sur le parcours de retour à l'emploi :

> L'ANPE c'est pratique mais on peut aller que sur les sites ANPE, l'avantage d'ici c'est que, on peut faire des recherches sur Internet donc trouver des adresses d'associations enfin, je ne sais pas trop mais trouver d'autres sources d'offres d'emploi que l'ANPE quoi. Et puis même je vois quand on trouve des annonces, on peut aller sur mappy pour chercher où ça se situe par exemple. Et l'ANPE c'est pas possible quoi (…) On peut envoyer par mail, bon on peut

> pas le faire à l'ANPE par exemple. On peut faire que des télécandidatures quoi, et c'est vrai qu'ici l'avantage c'est que je peux prendre le temps de taper ma lettre enfin bref, ou mettre ma clé [USB[304]], mon CV etc., et donc d'envoyer ma candidature dans l'après-midi.
>
> *Femme, 30 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F17.*

L'usager met en avant le manque de moyens du Pôle Emploi, qui ne parvient pas à offrir aux demandeurs d'emploi des outils de travail capables de terminer le cycle entrepris : consultation des offres, préparation de la candidature puis envoi par courrier électronique. Les outils développés par le Pôle Emploi ne permettent finalement que la consultation des annonces, ce qui ne constitue pas une fin en soi. En les utilisant, ils ont la possibilité d'observer les offres et de repérer si du travail est disponible, mais pas de préparer véritablement leur candidature. L'usage des télécandidatures, comme nous l'avons vu, contraint l'individu à répondre aux exigences de l'outil or il est important de personnaliser ses documents, de mettre en avant les informations que l'on juge importantes pour augmenter les chances de se requalifier. Dans l'EPN, l'usager a la possibilité d'accéder à d'autres sites d'offres d'emploi que celui du portail du Pôle Emploi, qui parfois même, regroupent davantage d'annonces suivant les domaines d'activités. Il peut ensuite repérer d'où provient l'annonce, comme c'est le cas de cet usager qui utilise un outil de cartographie web afin de savoir si cela vaut la peine d'y répondre ou non. Puis l'usager prépare sa candidature via l'accès aux outils de bureautique, l'adapte en fonction de l'offre à laquelle il souhaite répondre, et enfin l'expédie par courrier électronique ou par voie postale. Les usagers des EPN « bricolent », pour reprendre l'expression de Claude Lévi-Strauss (1962) ; le chercheur définit le bricoleur comme *« celui qui œuvre de ses mains, en utilisant des moyens détournés (...) Le bricoleur est apte à exécuter un grand nombre de tâches diversifiées ; mais à la différence de l'ingénieur, il ne subordonne pas chacune d'elles à l'obtention de matières premières et d'outils, conçus et procurés à la mesure de son projet : son univers est clos, et la règle de son jeu est de toujours s'arranger avec les « moyens du bord » »* [C. Lévi-Strauss, 1962, p. 26/27]. En prenant appui sur cette définition, le demandeur d'emploi pourrait également bricoler dans le Pôle Emploi, avec les moyens du bord disponibles. La limite à cela est que les outils proposés ne permettent pas le bricolage, puisqu'ils ne peuvent être détournés. Dans l'EPN, l'usager a cette possibilité de bricoler, puisque les outils et les moyens auxquels il a accès permettent de détourner l'utilisation prescrite et donc de développer des usages. Toujours selon la définition de Claude Lévi-Strauss (1962), le bricoleur n'a pas l'obligation de savoir utiliser l'ensemble des outils qu'il emploie et selon la manière dont ils doivent être utilisés : c'est de la façon

[304] USB – *Universal Serial Bus.*

dont il va les mobiliser, les combiner, les faire interagir et par conséquent bricoler, qu'il va pouvoir « instrumentaliser » son projet de retour à l'emploi. Les témoignages recueillis décrivent la trajectoire classique et logique d'un demandeur d'emploi qui souhaite répondre à une offre qu'il a repéré sur Internet. Mais les outils proposés par le Pôle Emploi semblent, selon les usagers, ne pas être en mesure de suivre ce cheminement jusqu'à son terme puisqu'ils ne donnent qu'une partie de la réponse aux personnes concernées : celle de leur montrer que du travail existe mais ils sont inappropriés pour y accéder.

La recherche d'emploi sur Internet n'est pas la seule activité exercée par les disqualifiés sociaux dans les EPN, même si elle constitue une part importante des actions effectuées. Les EPN sont aussi des lieux, pour les personnes qui vivent d'aides sociales, où elles peuvent accéder aux sites de l'e-administration et effectuer leurs démarches de régularisation. En reprenant l'exemple de l'EPN situé dans l'immeuble d'un quartier de logements sociaux, les usagers ont la possibilité de venir « pointer » tout en bénéficiant de l'aide des animateurs. L'usage des outils permet à la personne d'actualiser sa situation sans qu'elle ait à se déplacer :

> Il y a aussi la CAF, on peut avoir accès à la CAF, aux ASSEDIC. Parce que la CAF et les ASSEDIC c'est vrai que ceux qui n'ont pas le téléphone ils peuvent pointer ici, avec Internet ou le téléphone. Et puis nous ça nous permet d'avoir une attestation de la CAF, on va dessus et puis c'est imprimé quoi. Pas besoin d'aller à la CAF pour une attestation. En plus si on a un problème on peut discuter avec Gildas, Éric [les animateurs] ou... Et puis eux ils viennent des fois ils appellent pour nous. Ah ouais ils sont vraiment cool, tout le monde les apprécie ceux-la.
>
> *Femme, 30 ans, « assistée », en recherche d'emploi – n° E16.*

Se déplacer dans une structure d'action sociale peut s'avérer difficile à vivre, pour ces usagers qui se sentent déjà « stigmatisés » à cause de leur situation personnelle mais aussi à cause du lieu où ils résident, puisqu'ils habitent une rue d'un quartier qui selon eux a une « mauvaise » image. Cela renforce leur sentiment d'être « en marge », car ils s'identifient à des groupes de personnes socialement dévalorisés. Dans cet EPN, les usages des TIC pratiqués permettent donc pour ces personnes de se libérer du poids du regard des individus, et de rester « anonymes ». Ils se préservent de plus des éventuelles interrogations que les administrations pourraient leur demander de justifier, et bénéficient de l'accompagnement des animateurs en cas de problème qui, rappelons-le, possèdent une formation initiale dans le domaine de l'éducation spécialisée.

6.1.2 Auto-contrôler ses usages des TIC

Les personnes en situation de disqualification sociale se trouvent dans une posture où la priorité est de regagner une place qui leur permette d'accéder à des conditions de vie « meilleures » que celles liées à leur statut de demandeur d'emploi. Cette volonté induit par conséquent des usages prioritaires, qui s'éloignent peu de leur projet professionnel. Les usagers ne s'autorisent pas à jouer aux jeux en ligne, à utiliser les logiciels de retouche photo ou à « chatter » sur des forums. Les usages des TIC exercés restent en lien avec ce qui leur semble important pour eux, pour retrouver un emploi et rester en contact avec leurs proches. Les usages ludiques ou qui s'éloignent trop du cadre de l'insertion sociale et professionnelle sont bannis de leur propre volonté : ils contrôlent ainsi leurs usages. Le fait que certains EPN soient de plus implantés dans des structures telles que le CCAS, la Mission Locale ou le Pôle Emploi, comme c'est le cas dans l'extrait suivant, renforce le sentiment de ne pas s'égarer dans les usages :

> Et là c'est pour tout ce qui est recherche de formation, ce sont des recherches qui sont liées par exemple, on ne va pas se mettre à chatter c'est pas bien. Là c'est pour faire des recherches qui sont liées aux recherches d'emploi.
>
> *Homme, 37 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° G26.*

Dans l'espace où j'ai rencontré cet homme, une charte était placée à proximité de chaque poste, mettant en garde les usagers sur les précautions d'utilisation des outils. Il était par exemple interdit de modifier l'apparence des écrans ou d'intervenir dans la configuration des postes, mais pas de « chatter » ni de se rendre sur des forums. Pour autant, je n'ai observé aucun usage de ce type. Les personnes présentes se permettaient des usages des TIC uniquement en lien avec la recherche d'emploi ou la formation, mais ne déviaient pas vers d'autres usages qui s'éloignaient trop de leur projet de requalification professionnelle. Ils exerçaient une forme d' « auto-contrôle » qui générait des usages des TIC uniquement en lien avec leurs besoins prioritaires. Cela peut être mis en parallèle avec le fait que les usagers, au même titre qu'un salarié, fréquentent les EPN pour mener des activités professionnelles (de recherche d'emploi), qui se substituent au lieu de travail et qui proscrit une utilisation ludique d'Internet. La priorité pour eux est de régler leur situation au plus vite, ils se focalisent par conséquent sur des usages des TIC qui, pour eux, peuvent apporter des éléments positifs à leur démarche :

> En plus ils [les animateurs] ne sont pas là à regarder si vraiment on est là en train de faire notre CV ou machin, moi je check [consulte] mes mails, je check mon compte en banque, ça fait partie quand même du boulot mais ils sont pas là à regarder si on est en train de

> déconner. C'est ça qui est bien, donc je pense qu'en agissant comme ça de toute façon on pourra avoir que du respect. Moi je suis allée sur facebook tout à l'heure parce que je suis sur facebook, j'ouvre un onglet, mais je suis sur le journal de l'hôtellerie parce que je cherche du boulot à l'étranger ! Je jongle mais je suis pas là à chatter sur MSN pendant trois heures c'est pas ça le but (…) Je trouve qu'il y a une bonne politique et je pense qu'en agissant comme ça de toute façon ils auront que des gens respectueux.
>
> *Femme, 35 ans, « fragile », en recherche d'emploi – n° F22.*

Le témoignage de cet usager montre le contrôle qu'elle exerce sur elle-même et sur ses usages. Elle déclare consulter ses courriers électroniques, son compte en banque pour suivre sa situation financière, utiliser un outil de réseaux sociaux en ligne mais uniquement en ouvrant un onglet à côté de son activité de recherche d'emploi, qu'elle privilégie. Utiliser un réseau social lui permet de rester en contact avec ses proches, mais ne constitue pas une priorité. Elle ne s'autorise pas à utiliser les outils de messagerie instantanée, parce qu'elle trouverait cela irrespectueux vis-à-vis des animateurs qui leur laissent une liberté totale. L'usager s' « auto-gère », et privilégie les usages qu'il juge en concordance avec son projet de retour à l'emploi. La liberté d'accès aux TIC dans un espace accessible à tous génère, chez les usagers, une forme de respect et d'auto-contrôle qui banalise les usages qu'ils jugent décalés ou qui n'ont pas leur place dans un EPN. La liberté d'accès impose des règles par elle-même.

Pour conclure sur ce point, le sentiment de liberté est un des points qui peut caractériser les usages des TIC par les personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN. Les outils développés par le Pôle Emploi ne permettent qu'une simple utilisation imposée par l'administrateur. Il y a peu de possibilité de détourner l'outil de l'utilisation prescrite, ce qui fait qu'on ne peut pas parler d' « usage ». Les outils comme la télécandidature ou la création assistée de CV (rédac'CV) qui proposent au demandeur d'emploi de remplir des cases le concernant, sont deux exemples qui lui laissent peu de marges de manœuvre. Les outils pour répondre aux offres d'emploi ne sont pas appropriés, ils permettent uniquement un traitement standardisé des candidatures. Il réside par conséquent un manque de transparence dans l'utilisation de ces outils, qui ne facilite pas la communication entre demandeurs et offreurs. Les outils accessibles des EPN sont d'une autre nature : l'accès à Internet n'est pas verrouillé, si bien que les usagers peuvent naviguer librement tout en ayant accès à d'autres outils qui leur sont utiles pour préparer leur candidature, garder un certain contrôle sur eux-mêmes mais aussi sur leur identité sociale et professionnelle. L'usager ne répond plus aux annonces sous forme de « numéro » de

demandeur d'emploi, il reste une personne avec un nom et un prénom, avec des compétences et des savoirs-faire qu'il est en mesure de dévoiler et d'adapter en fonction de l'objectif poursuivi. Cela est possible grâce à l'usage des outils disponibles dans les EPN et qui permettent d'échapper à une forme d'uniformisation des documents. De plus, en accédant librement à Internet, les usagers peuvent également se renseigner sur une entreprise, sur une formation, accéder à des informations pratiques telles que les distances à parcourir chaque jour jusqu'au lieu de travail si l'annonce le précise, ce qui permet d'anticiper leurs choix. Ce libre accès à Internet diminue les intermédiaires entre offreurs et demandeurs d'emploi – notamment en échappant aux phases de présélections des télécandidatures exercées par le Pôle Emploi – pour favoriser le contact direct entre les deux parties.

Les EPN ont cette fonction d'offrir des outils et des moyens que les personnes en situation de disqualification sociale s'approprient. Ces espaces « publics » d'accès aux technologies sont des vecteurs de création et font émerger des stratégies personnelles de retour à l'emploi : les usagers bricolent avec les technologies, développent des usages des TIC en lien avec leurs attentes et leurs besoins. Ils se prennent en main personnellement, exercent une forme de pouvoir sur leur environnement par le fait qu'ils développent des usages personnels des TIC capables de contourner certains obstacles qui, selon eux, les empêchent d'atteindre leurs objectifs (uniformisation des documents, manque d'outils qui permettent de préparer l'ensemble de la candidature) : ils entrent ainsi dans une nouvelle démarche d'empowerment, en s'affranchissant des services développés par le Pôle Emploi. Ils développent ainsi des usages « inclusifs » des TIC dans le sens où les outils sont utilisés au service de la personne, pour qu'elle en tire des bénéfices. Les outils accessibles ne sont pas verrouillés et ne restreignent pas le champ d'action de l'individu qui l'empêcherait de s'émanciper et d'entrer dans une logique d'empowerment, où il pourrait entreprendre et bricoler son propre parcours de retour à l'emploi.

6.2 Créer dans un espace transitionnel

Les disqualifiés sociaux rencontrés dans les EPN font usage de ces espaces, car les outils disponibles permettent de créer. L'espace de création qu'offre l'usage de l'ordinateur se matérialise, selon Jean-Luc Rinaudo, par le fait que *« l'utilisateur peut essayer, tenter, suspendre, arrêter, reprendre, modifier, effacer, abandonner, raccourcir, couper, dépasser, supprimer, recommencer... L'ordinateur offre la possibilité d'un espace de création »* [J-L.

Rinaudo, 2002, p. 85]. Donald W. Winnicott (1975) a introduit les notions d'objet et d'espace transitionnels en évoquant la relation entre la mère et son bébé. Il explique que le nouveau-né ne fait pas la distinction dans un premier temps entre le sein de sa mère et lui-même : ils ne forment qu'un. Pour qu'il y ait séparation et transition et pour que la mère s'adapte aux besoins du bébé et qu'elle n'y réponde plus de façon instantanée, un espace transitionnel doit être créé dans lequel elle y introduira des objets et des phénomènes transitionnels. Ceux-ci désignent *« l'aire intermédiaire d'expérience qui se situe entre le pouce et l'ours en peluche, entre l'érotisme oral et la véritable relation d'objet, entre l'activité créatrice primaire et la projection de ce qui a déjà été introjecté, entre l'ignorance primaire de la dette et la reconnaissance de celle-ci »* [D. W. Winnicott, 2002, p. 28]. L'objet transitionnel constitue la première possession « non-moi » : un ours en peluche, un bout de couverture, une poupée...

Bien que cette recherche ne porte pas sur le développement des bébés, Nicole Mosconi indique *« qu'en même temps, avec l'expérience culturelle, cette zone intermédiaire s'élargit et, d'espace situé entre le bébé et la mère, elle devient espace entre l'enfant et la famille, puis entre l'individu et la société »* [N. Mosconi, 1996, p. 84]. L'espace entre l'individu et la société retient particulièrement mon attention. Un parallèle peut être fait en admettant que les EPN soient des espaces transitionnels dans lesquels les ordinateurs jouent le rôle d'objets transitionnels. Pascal Plantard (1992) montrait déjà à travers ses travaux effectués auprès de personnes bénéficiaires du RMI[305] en insertion, que l'usage de l'outil informatique constituait un espace de médiation clinique de type transitionnel qui favorisait leur « reconstruction »[306]. Au vu des usages des TIC et des bricolages effectués par les usagers dans le cadre de cette recherche, les EPN peuvent remplir cette nouvelle fonction d'espace transitionnel, dans lequel les individus cherchent à se reconstruire, à se requalifier, par la dimension créative que permet l'usage des TIC. L'individu se détache des services du Pôle Emploi car il ne répond plus à ses besoins, comme la mère qui cherche à créer de la distance avec son bébé au fur et à mesure que *« s'accroît la capacité de l'enfant de faire face à une défaillance d'adaptation [de la mère] et de tolérer les résultats de la frustration »* [D. W. Winnicott, 2002, p. 42]. L'usager fait donc usage des outils informatiques, comme objets transitionnels, pour faire face à la défaillance du système de retour à l'emploi, projeter une « seconde image de soi »[307] dans l'espace intermédiaire qu'il souhaite que l'on ait de lui (à travers la personnalisation des

305 RMI – *Revenu Minimum d'Insertion.*

306 P. Plantard, *Approche clinique de l'informatique*, Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Nanterre, université de Paris X Nanterre, 1992.

documents) et fuir une forme de dépendance vis-à-vis de l'institution pour se développer personnellement.

6.3 Entre usages inclusifs des TIC et empowerment

À travers les différents témoignages, les usagers des EPN expliquent comment ils mobilisent les outils mis à leur disposition et quels usages il en font pour répondre à leur besoin de requalification. Nous avons vu précédemment que les disqualifiés sociaux investissent ces espaces « publics » libres d'accès, indépendants, anonymes, créatifs, transitionnels, et qui par conséquent favorisent le développement de stratégies, d'usages et de pratiques qui mobilisent ou non les TIC. Les disqualifiés sociaux « d'aujourd'hui », n'ont plus ce lien direct avec l'institution comme étant la seule capable d'apporter une solution à leurs difficultés : lorsqu'on introduit des outils numériques dans le traitement de l'exclusion ou de la pauvreté, un certain nombre de dynamiques émerge qui permet aux disqualifiés sociaux d'organiser leur propre démarche de retour à l'emploi. Dans ce cadre, nous pouvons effectivement parler d'usages inclusifs des TIC, dans la mesure où les outils sont utilisés pour que les personnes en tirent un bénéfice dans leur vie quotidienne, en se libérant de l'assistanat du Pôle Emploi. Même si l'enquête ne révèle pas si les usagers rencontrés ont aujourd'hui retrouvé du travail, ils entrent néanmoins dans une démarche d'empowerment par le fait que, de par leurs usages et leurs pratiques, ils ont la capacité de contourner certains obstacles (par exemple l'utilisation prescrite des bornes) qui impactent sur leur projet de requalification. Rappelons que lorsque les usagers utilisent les bornes proposées par le Pôle Emploi, ils déclarent tous qu'ils sont soumis à la manière dont fonctionnent ces outils. Il n'est donc pas question d'usage des TIC mais d'utilisation, du fait que l'individu manipule ces outils en fonction de leurs exigences : ils sont configurés d'une telle façon qu'ils ne permettent aucun détournement de la part de l'usager, aucune manipulation qui sort du cadre délimité. Nous pouvons faire ici une analogie avec le système de retour à l'emploi et l'ensemble des procédures mises en place par l'État auxquelles doivent se soumettre les demandeurs d'emploi. Le système de retour à l'emploi est normé, c'est l'État qui donne une réponse et met en place un mode de traitement descendant que les demandeurs d'emploi doivent respecter. Il paraît donc « normal » que les outils qu'il développe suivent cette même logique. En reprenant la définition de Sylvie Solere-Queval (2006), la logique d'insertion est belle et bien appropriée au système

307 Réf. à S. Turckle, « Constructions and reconstructions of the self in virtual reality », *in* T. Druckrey (dir.), *Electronic culture, Technology and visual representation*, New-York, Aperture Foundation, 1996.

français, en opposition à celle d'inclusion. C'est l'État qui a pour obligation d'assister les personnes les plus vulnérables et qui organise, via le système de retour à l'emploi, la manière dont doit être traitée la question de l'exclusion professionnelle en insérant les personnes dans le monde du travail. S'il s'engage à les assister et à les aider à retrouver un emploi, c'est donc aussi à lui de développer des outils qui lui permettront de remplir cette mission ; or la configuration de ces outils traduisent la même logique descendante de traitement, de l'institution vers l'individu. Les témoignages des usagers sur la façon dont fonctionnent ces outils montrent bien qu'ils se sont plusieurs fois sentis contraints à se conformer à leurs exigences. Par conséquent, en les utilisant, les demandeurs d'emploi ne sont pas libres de développer leurs propres usages et de leurs propres pratiques : nous ne sommes donc pas dans une logique d'inclusion numérique où les outils sont utilisés au service de la personne, mais plutôt dans une logique ou les TIC sont utilisées pour renforcer le contrôle sur les demandeurs d'emploi, uniformiser leurs manipulations pour les faire entrer dans un cadre structuré.

Est-il plus judicieux de parler d'inclusion numérique dans les EPN ? Cette expression, qui souffre encore d'un manque de fondements théoriques, s'appuie sur le fait que les outils numériques doivent être utilisés au service de l'Homme pour qu'il en tire des bénéfices dans sa vie sociale et professionnelle. Rappelons que le modèle inclusif, en rapport avec le travail de définition de Sylvie Solere-Queval (2006), témoigne d'un assouplissement des normes de la société afin qu'elle puisse donner une place à l'ensemble de ses citoyens, y compris aux plus vulnérables. Dans une logique inclusive, l'individu est aussi plus libre de ses actions, de ses choix et de sa capacité d'entreprendre pour atteindre son but. Lorsqu'on qualifie l'inclusion de « numérique », ce sont les TIC qui sont utilisées accompagner ce changement. Dans le cadre de cette recherche, nous pouvons effectivement parler d'usages inclusifs des TIC par les personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN : ils développent des usages créatifs des TIC et cherchent à tirer profit de leurs pratiques en se libérant de l'assistanat : ils exercent par conséquent une forme de pouvoir sur leur environnement de par leur posture d'acteur, c'est-à-dire en capacité d'agir. L'accès libre à Internet et aux logiciels de traitement de texte, la possibilité de pouvoir suivre des activités d'initiation, de bénéficier de l'aide des animateurs présents, sont autant de ressources que l'usager mobilise et réinvestit pour développer des usages « inclusifs » des TIC et entrer dans une logique d'empowerment. Les stratégies développées sont ensuite propres à chacun, elles sont développées en fonction de leurs projets, de leurs attentes et de leurs ambitions. L'association des différents usages et des

pratiques permet ainsi à l'individu de bricoler, de créer et de s'affranchir de certains obstacles qu'il rencontre et qui le pénalisent dans la manière dont il veut orienter ses démarches. Dans les EPN, les usagers sont acteurs de leurs parcours, ils acquièrent du pouvoir dans le sens où ils ont cette capacité à rechercher du travail sans être assistés. Ils deviennent par conséquent responsables de la méthode qu'ils emploient pour se requalifier professionnellement, même si la manière dont est structuré le marché de l'emploi peut être un obstacle supplémentaire à devoir surmonter pour accéder véritablement au statut de salarié.

Les logiques inclusives et d'empowerment, dans ce contexte, sont observables grâce aux usages des TIC et aux pratiques que les usagers développent seuls pour rechercher de l'emploi. Pour compléter cette recherche, il serait intéressant d'évaluer leur efficacité au niveau de l'accès à l'emploi : les méthodes de recherche d'emploi et de préparation des candidatures dans les EPN sont une chose, mais sont-elles plus efficaces que si l'on utilise les outils proposés par le Pôle Emploi ? Cela est une des limites de cette recherche, puisque je n'ai pas eu l'occasion rencontrer les usagers une fois ce travail terminé et de savoir si l'ensemble des démarches qu'ils ont effectuées dans les EPN leur ont permis de retrouver un emploi. Les ressources peuvent être mobilisées et les stratégies mises en place, certes, mais elles ne promettent pas à la personne de retrouver un travail. Elles sont une condition mais pas une garantie, un processus mais pas un résultat. Cela constitue aussi un frein à la logique d'empowerment, dans le sens où les contraintes extérieures liées au contexte économique et social du territoire peuvent faire diminuer considérablement les capacités d'agir de l'individu. Le mode de fonctionnement du marché du travail est tel qu'à un moment du processus de requalification, les capacités d'agir de l'individu se restreignent. Certains éléments d'ordre structurel font que la personne ne peut exercer de pouvoir sur eux, du moins dans le système français qui exige tel diplôme, tel âge, tant d'années d'expériences. L'individu se confronterait une nouvelle fois aux exigences d'un système rigide, qui rappelle les logiques d'insertion qui se basent sur les intérêts du marché du travail et sur lesquelles il ne peut intervenir. Cela montre que l'on peut effectivement parler d'inclusion numérique dans notre société française, mais pas nécessairement d'inclusion sociale et professionnelle.

Conclusion

La liberté d'entreprendre tout en étant responsables de leurs actes résume la manière dont se comportent les disqualifiés sociaux dans les EPN[308]. Face à un système de retour à l'emploi qui se désengage progressivement de l'accompagnement des demandeurs d'emploi – sous prétexte que des bornes sont installées à leur service pour qu'ils puissent effectuer automatiquement leurs recherches – et qui oriente ses pouvoirs vers une gestion administrative des dossiers, certaines personnes aujourd'hui choisissent de se libérer de cette assistance pour rechercher seules du travail. Étant donné qu'une partie du travail est visible via Internet et que cet espace est devenu le principal outil permettant aux demandeurs d'emploi d'être présents sous une forme numérique (CV[309] en ligne) et de déposer leur candidature, les disqualifiés sociaux n'ont plus nécessairement cette obligation de fréquenter les structures qui possèdent une expertise en matière de retour à l'emploi. Ils peuvent aussi bien se rendre dans des lieux où des ressources numériques sont accessibles, et où ils sauront développer des actions adaptées à leurs besoins.

Pour synthétiser les éléments clés que révèle l'enquête de terrain, la rencontre avec les disqualifiés sociaux des EPN a permis de mieux comprendre la manière dont ils font usage des TIC[310] dans une perspective de requalification professionnelle. L'idée préconçue

[308] EPN – *Espace Public Numérique.*

[309] CV – *Curriculum Vitae.*

[310] TIC – *Technologies de l'Information et de la Communication.*

selon laquelle les chômeurs sont passifs, qu'ils « chôment », est erronée – du moins pour les personnes rencontrées – car même s'ils n'exercent pas d'activité professionnelle, la recherche d'emploi est un travail à temps plein qui mobilise beaucoup d'énergie et de concentration. Il faut rappeler et surtout préciser que la majorité des publics que j'ai rencontrés dans ces espaces se rapprochaient de la catégorie des « fragiles », en référence au concept de la disqualification sociale [S. Paugam, 1991]. Ces personnes possédaient un réseau social plus ou moins étendu, avaient des relations avec leurs familles et leurs amis mais vivaient une situation précaire par rapport à l'emploi. Elles n'en étaient pas nécessairement éloignées, mais alternaient les périodes de travail et de chômage ou avaient vécu une rupture professionnelle qui les avaient amenées à s'inscrire dans une démarche active de recherche d'emploi, parfois depuis plusieurs mois. La crise de l'emploi, qui s'est abattue au moment où j'ai effectué mes premiers entretiens, explique probablement et en partie, la raison pour laquelle j'ai rencontré autant de personnes dites « fragiles ». J'ai pu effectivement constater que le phénomène de la nouvelle pauvreté peut toucher aujourd'hui toutes les catégories socio-professionnelles, et que même si certains des usagers rencontrés ont eu une activité professionnelle stable, ils avaient le sentiment de ne plus être aussi bien protégé des risques de vulnérabilité qu'auparavant : c'est l'état du marché du travail qui les avait contraints, selon eux, à occuper cette place de demandeur d'emploi. En termes d'usages des TIC, nous pouvons affirmer que les personnes qui se déplacent dans les EPN pour effectuer leurs recherches possèdent déjà des compétences informatiques, plus ou moins développées en fonction des usagers. L'idée que l'on rencontre dans les discours sur la fracture numérique depuis les années 2000 selon laquelle les exclus n'ont pas accès aux technologies ne savent pas les utiliser, en d'autres termes qu'il existe une corrélation directe entre l'exclusion numérique et l'exclusion sociale, tend à être dépassée, même en termes d'usages. Sur la base des entretiens effectués, nous pouvons affirmer que certaines personnes que l'on qualifie de « marginales » maîtrisent aussi bien Internet que celles dites « fragiles », puisque nous n'avons pas observé de différence notable en termes d'usages entre les différents publics. Par contre, pour ce qui est de la recherche d'emploi, le facteur de l'âge persiste. Même si les seniors sont capables d'effectuer de petites applications (messagerie, navigation sur Internet), la recherche d'emploi sur Internet et la préparation des candidatures semblent remettre à jour cette inégalité[311] : la multiplication des sites d'offres d'emploi accessibles sur Internet, les secteurs professionnels émergents vers lesquels les jeunes générations se tournent et qui utilisent davantage les TIC pour recruter que certains métiers plus traditionnels (par exemple dans les domaines du bâtiment ou de

311 Cf. P. Vendramin, G. Valenduc (2003), *op. cit.*

l'agro-alimentaire), font que certaines inégalités d'usages persistent suivant l'âge de la personne. Néanmoins, de manière générale, qu'ils bénéficient ou non d'un accompagnement, les usagers savent utiliser les outils mis à disposition. Ensuite, les motivations à se déplacer dans les EPN pour effectuer leurs démarches sont variées, même si plusieurs éléments convergent et transcendent les trois catégories de disqualifiés sociaux. D'abord, ils peuvent bénéficier d'un accès à Internet à faible coût. Même si la plupart d'entre eux possèdent un ordinateur personnel, ils ne peuvent assumer pleinement le prix d'une connexion Internet tous les mois, du fait de l'instabilité de leur situation. Ensuite, ils peuvent développer des usages inclusifs des TIC, puisque les outils sont accessibles et qu'ils savent les utiliser. Ils sont donc en capacité de mobiliser les ressources disponibles pour opérer un changement, en rapport avec leurs attentes et leurs besoins de requalification professionnelle. Par ailleurs, lorsque Serge Paugam a élaboré son concept de la disqualification sociale, il a mis en évidence les relations que les différentes catégories entretenaient avec les services d'action sociale. Les résultats des entretiens ont permis de confirmer que vingt ans après, les personnes dites « fragiles » expriment toujours cette même volonté de requalification, mais que leur rapport à l'institution a évolué : ils occupent toujours leur temps pour rechercher activement du travail, par contre, sans nécessairement fréquenter les structures expertes. Les EPN n'existaient pas à l'époque où Serge Paugam a élaboré son concept, et Internet n'était pas le principal outil de recherche d'emploi : les offres étaient encore affichées à l'ANPE[312] ou disponibles dans les journaux. Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que les disqualifiés sociaux n'ont plus nécessairement ce rapport direct avec les institutions spécialisées, qui, dès qu'ils les fréquentent, leur renvoient l'image de leur statut « dévalorisé ». Le fait de mettre à disposition des outils numériques dans un espace libre d'accès permet, au contraire, aux disqualifiés sociaux d'aujourd'hui, d'atténuer à la fois leurs stigmates et l'image péjorative qu'ils peuvent porter sur eux-mêmes. Pour eux, l'intervention sociale se limite finalement à percevoir des aides sociales puisque, en ce qui concerne la recherche d'emploi, les disqualifiés sociaux présents dans les EPN semblent privilégier l'autonomie. Cela est probablement dû au fait que le Pôle Emploi, comme nous l'avons vu, privilégie aujourd'hui un traitement des dossiers des demandeurs d'emploi basé sur de l'efficacité quantitative et qui conduit les disqualifiés sociaux organiser par eux-mêmes leur parcours de retour à l'emploi. Dans ce contexte, l'introduction des TIC dans la recherche d'emploi leur permet d'être plus libres dans les stratégies à mettre en place : cela est le cas pour les trois catégories de disqualifiés sociaux. À partir du moment où ils utilisent les outils numériques

[312] ANPE – *Agence Nationale Pour l'Emploi.*

pour répondre à leurs propres besoins, ils développent des usages inclusifs des TIC. Ils créent, bricolent, cherchent à acquérir davantage de pouvoir en mobilisant les ressources numériques disponibles et en recherchant du travail sans être assistés : nous parlons ici d'empowerment. Pour eux, s'affranchir des mesures d'assistance et de retour à l'emploi proposées par les structures expertes – qu'ils jugent par ailleurs inefficaces et qu'ils perçoivent comme de véritables obstacles à leurs besoins de requalification – permet de développer une forme de capacitation. Cela est observable grâce aux usages qu'ils ont des TIC dans les EPN : ils privilégient le bricolage et les usages créatifs à une utilisation restreinte des outils du Pôle Emploi qui, par leur conception, positionnent le demandeur d'emploi dans un état de soumission (rappelons le cas des outils tels que la télécandidature ou le rédac'CV). En termes de liens sociaux, les relations que les disqualifiés sociaux créent avec les autres usagers dans les EPN sont également remises à plat. Il n'y a plus cette composante hiérarchique que les disqualifiés sociaux peuvent vivre avec les travailleurs sociaux ou les conseillers du Pôle Emploi. Nous avons vu que les EPN remplissent la fonction d'espace anonyme, en référence à Bertrand Bergier (1996), dans le sens où les relations créées sont horizontales c'est-à-dire sans enjeux de pouvoir, déstigmatisantes et libérées de toute dimension institutionnelle. Les personnes les plus en difficulté ont ainsi la possibilité de côtoyer d'autres publics et de s'identifier à des groupes qui possèdent une image plus positive dans la société. Ces différents éléments mettent en tension la logique de traitement descendante opérée par l'État via le système de retour à l'emploi, et la logique ascendante qui consiste, pour l'usager, à refuser l'assistance en étant libre de mobiliser les ressources qui pourront répondre à ses besoins. Dans cette dynamique inclusive, les TIC jouent un rôle fondamental, puisque les disqualifiés sociaux se les approprient et développent des usages inclusifs des TIC desquels ils sauront tirer profit pour améliorer leur vie au quotidien. Pour eux, l'amélioration de la qualité de la vie passe par l'obtention d'un travail.

En termes de méthodologie, il aurait été intéressant de rencontrer à nouveau les usagers une fois qu'ils aient obtenu un emploi afin d'observer si, selon eux, les usages et les pratiques qu'ils avaient exercés au sein des EPN ont joué un rôle dans l'obtention d'un travail. Cela aurait permis de mener le débat au-delà de la question de l'inclusion numérique pour évaluer si ces usages augmentent réellement les chances d'obtenir un emploi, ou s'ils ne sont pas plus efficaces qu'une simple utilisation des outils du Pôle Emploi. Cette poursuite d'enquête aurait nécessité un temps supplémentaire, pour que les usagers aient le recul suffisant sur leur parcours de retour à l'emploi pour évaluer à

quelle(s) étape(s) du processus de requalification, leurs usages ont été bénéfiques et révélateurs. La contrainte de temps n'a pas permis de mener cette phase complémentaire, qui peut par ailleurs faire l'objet d'une perspective de recherche.

D'un point de vue du dispositif des EPN, le traitement du questionnaire à destination des animateurs a révélé plusieurs éléments importants. Nous avons vu notamment que la forte présence de publics dits « fragiles » s'explique en partie par le lieu d'implantation de l'espace. L'enquête quantitative a montré qu'une forte proportion des EPN ayant répondu est implantée dans des bibliothèques et des médiathèques (44 %). Cela à une incidence sur les publics accueillis puisque ces lieux sont fortement connotés culturellement, ce qui peut repousser certains publics, par exemple les personnes sans domicile fixe (SDF) qui ne peuvent entrer avec leur animal ou qui ont un rapport à leur personne (corps) en décalage avec le statut du lieu. Même si les bibliothèques et les médiathèques sont peu invitantes pour certains autres publics, ces groupes ont quand même accès à des EPN implantés dans d'autres lieux : c'est le cas des EPN situés dans le CCAS[313] et dans l'immeuble HLM[314], dans lesquels nous avons pu rencontrer des personnes que Serge Paugam (1991) qualifie d' « assistées » et de « marginales », en référence aux catégories du concept de la disqualification sociale. L'une de nos conclusions est de varier les lieux d'implantation pour optimiser les chances de toucher des publics qui vivent des situations d'extrême pauvreté, et qui portent sur eux les stigmates visibles de l'extérieur de leur statut dévalorisé mais qui éprouvent aussi le besoin d'accéder à ces outils. Diversifier les lieux d'implantation permet également de proposer une offre d'activité adaptée aux publics accueillis, de développer des partenariats plus spécialisés avec des structures expertes ou de prendre des dispositions plus spécifiques en faveur de certains publics (par exemple de choisir du matériel adapté à certains handicaps, de faire venir des intervenants extérieurs qui possèdent des compétences plus spécifiques). Il existe cependant des avantages et des inconvénients à cela, dans le sens où les EPN pourraient, certes, répondre à des demandes plus spécifiques, mais prendraient aussi le risque de perdre de leur caractère indépendant qui constitue une des forces du dispositif. L'espace ne serait plus aussi libre de création et de bricolage, et la fonction déstigmatisante que jouent les EPN auprès des personnes en difficulté serait affaiblie puisqu'il y aurait moins de mixité sociale (inter-générationnelle, inter-culturelle). Aujourd'hui, les EPN répondent au traitement de l'exclusion en mettant en place des activités d'aide et d'accompagnement à l'insertion

---

[313] CCAS – *Centre Communal d'Action Sociale.*

[314] HLM – *Habitation à Loyer Modéré.*

sociale et professionnelle – ce qui n'était pas nécessairement le cas lorsque les EPN ont été créés – tout en préservant des plages horaires en accès libre pour tous les types de publics. Les EPN s'orientent par conséquent davantage vers de l'accompagnement aux usages, sans pour autant abandonner ses missions de sensibilisation aux TIC qui sont encore très présentes. En ce qui concerne les activités d'aide à l'insertion sociale et professionnelle, l'enquête quantitative nous informe qu'elles sont proposées en majorité dans le cadre de médiations individuelles, ce qui montre que les usagers peuvent, s'ils le souhaitent, bénéficier d'un encadrement et d'un accompagnement adaptés à leurs besoins. Un ou plusieurs animateurs sont présents pendant des horaires d'ouverture, qui permettent aux disqualifiés sociaux d'aménager leur temps de recherche et leur temps de loisirs. Fidèles à leur objectif initial de permettre l'accès à tous les publics, les EPN proposent une tarification adaptée en fonction des situations des personnes : cela permet de pallier les contraintes financières auxquelles certaines d'entre elles peuvent être confrontées.

Les résultats issus des enquêtes viennent donc confirmer ou infirmer plusieurs hypothèses préalablement définies. L'hypothèse principale selon laquelle les disqualifiés sociaux redéfinissent le projet des EPN grâce à leurs usages, a pu être confirmée. Nous avons vu que, d'un objectif initial et général de lutte contre la fracture numérique en favorisant l'accès et la sensibilisation de tous les publics aux TIC, les EPN sont devenus pour les disqualifiés sociaux de véritables espaces de création, de bricolage qui favorisent les usages inclusifs des TIC. Ils se sont appropriés ces lieux de diffusion des TIC pour en faire des espaces de réponse à leurs besoins de requalification professionnelle. La thèse que je veux défendre à l'issue de ce travail, en réponse à la problématique, est la suivante : les pratiques et les usages des TIC exercés par les personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN participent à leurs besoins de requalification professionnelle, dans le sens où, pour ce qui est de la recherche d'emploi, ces espaces sont des lieux de bricolage et de création favorisant les usages inclusifs des TIC et les pratiques d'empowerment. Les TIC sont utilisées au service de la personne, et non pour la contrôler ou la contraindre dans ses démarches. Pour autant, le résultat de ces usages et de ces pratiques ne garantit pas nécessairement une insertion sociale et professionnelle de l'individu : ici se situe la limite de cette recherche. Le processus de requalification se compose de plusieurs étapes, de la recherche d'emploi et la préparation de la candidature à l'obtention d'un emploi rémunéré, qui marque la phase ultime du cheminement. À l'issue de ce travail, nous avons pu affirmer que les EPN permettent aux disqualifiés sociaux de développer des pratiques et des usages personnels des TIC : l'empowerment et l'acquisition de pouvoir se manifestent par le fait

qu'ils s'affranchissent des logiques de traitement descendantes mises en place par l'État, en montrant une capacité à retrouver seul un emploi, sans être assistés. Cela montre comment l'usage des TIC permet de créer de nouvelles stratégies, qui est le fruit de bricolages individuels, à condition qu'ils soient suffisamment « ouverts » et ne conduisent pas à une utilisation restrictive.

Les réponses à ces hypothèses et à cette problématique cherchent à étayer certains des concepts utilisés. L'objectif de cette recherche était d'abord d'apporter un éclairage supplémentaire sur la notion d'usage, qui est une pratique socialisée. Nous avons observé que les disqualifiés refusent d'utiliser les outils selon un mode opératoire qui leur serait imposé, et rejettent d'une certaine façon le déterminisme technique qui réduit l'usage à une simple utilisation. Ils développent des usages des TIC en concordance avec leurs propres besoins, et nous avons vu que les manières de s'approprier ces technologies et les usages qui en découlent sont tellement variés d'une personne à l'autre, qu'ils dévoilent toute l'interaction qui peut exister entre la dimension technique de l'objet et la dimension sociale de l'individu, porteur d'une histoire. Qu'il soit question de technologies ou autres, les témoignages montrent le rôle actif que jouent les usagers dans l'emploi des outils, en détournant une utilisation parfois prescrite pour développer une forme de capacitation – et nous faisons ici de nouveau référence à l'empowerment – pour se rapprocher de l'objectif fixé : les besoins de requalification conditionnent l'usage des outils et la manière dont ils se les approprient. L'usage des TIC à des fins d'émancipation ou pour répondre à des besoins spécifiques, s'inscrit dans la logique d'inclusion numérique que nous avons tentée de conceptualiser lors de ce travail. Nous avons observé que les publics cherchent à tirer profit de leurs usages des TIC, de façon positive et constructive. Dans cette dynamique, les outils numériques sont mobilisés au service de la personne, dans le but d'améliorer sa vie sociale ou professionnelle. L'inclusion numérique révèle la manière dont les individus font usage des TIC pour opérer un changement dans le sens positif du terme, qui profitera directement à l'usager. Dans cette optique, nous parlerons d'inclusion numérique lorsque les TIC pourront apporter un gain supplémentaire à l'individu, duquel il pourra en tirer des bénéfices dans sa vie quotidienne. Ce changement de paradigme s'oppose aux relations de pouvoir auxquelles les disqualifiés sociaux peuvent être soumis. Le service public de l'emploi exerce par exemple un contrôle sur les demandeurs d'emploi, dans le sens où les personnes inscrites doivent justifier leur situation par rapport à l'emploi pour percevoir des aides sociales. Pour autant, pour rechercher de l'emploi, les disqualifiés sociaux s'approprient un des espaces pluriels présent dans la place publique pour contourner ce que

l'État, via le service Public de l'emploi, met en place comme traitement. La réponse descendante au traitement de l'exclusion professionnelle, matérialisée par une conception rigide et limitée des outils qui empêche toute possibilité d'émancipation – comme cela était le cas avec la télévision et les médias traditionnels selon Jürgen Habermas (1978) – prive l'individu de sa liberté de créer. Au contraire, le traitement qu'il reçoit le conditionne, cherche à lui faire respecter un ensemble de règles et de procédures, normalise son comportement en vue de l'insérer. Face à cela, les disqualifiés sociaux se sont appropriés l'*espace public* numérique, comme un lieu permettant d'exercer une forme de contre-pouvoir face à ce que propose l'État. L'EPN se positionne pour les disqualifiés sociaux comme un lieu d'échange, de recherche de solutions et de développement de stratégies, où ils deviennent responsables de leurs actions : les outils numériques et l'usage d'Internet qui permettent aussi à l'individu de créer, de déposer du contenu numérique et donc de participer à la société, jouent ici un rôle important. L'individu devient acteur grâce aux usages qu'il a des TIC, en opposition aux médias traditionnels auxquels faisait référence Jürgen Habermas (1978), et peut par conséquent exercer des formes de contre-pouvoir. C'est précisément ce qui a évolué dans le rapport à l'emploi des disqualifiés sociaux, lorsque nous reprenons le concept de la disqualification sociale élaboré par Serge Paugam en 1991. Qu'ils soient fragiles, assistés ou marginaux, ils sont acteurs et, sans nécessairement défier l'institution, cherchent à s'émanciper de l'assistanat. Le rapport avec l'institution n'est plus aussi direct qu'il y a vingt ans, où les outils accessibles ne permettaient pas autant de liberté de la part des individus. À la fin des années quatre-vingt, les disqualifiés sociaux étaient contraints de fréquenter les ANPE ou les structures expertes et donc de se retrouver dans un lieu où les personnes présentes appartenaient au même groupe « dévalorisé », avec toutes les dimensions d'assignation et de stigmatisation que la fréquentation de ces lieux imposait. Aujourd'hui, les disqualifiés sociaux peuvent atténuer ces phénomènes en se maintenant à distance de ce qui peut perturber leur identité sociale et professionnelle, et des effets que cela comporte sur le plan psychologique. Les relations médiatisées par les TIC permettent au contraire de diminuer ces phénomènes, et aux disqualifiés sociaux de se construire une identité plus positive en s'identifiant à des groupes qu'ils jugent plus valorisants.

À l'issue de ce travail, nous observons qu'en second plan, une tension entre deux dynamiques différentes a guidé l'ensemble de cette recherche. Une dynamique ascendante, celle de l'inclusion, qui consiste à donner davantage de responsabilité et de liberté à l'individu pour améliorer sa qualité de vie. L'individu va chercher les moyens et mobiliser

les outils qui lui permettront de se rapprocher de ses idéaux de vie en société et de ses objectifs, en devenant acteur de son propre parcours. Dans ce contexte, nous pouvons effectivement parler d'inclusion numérique, à partir du moment où les TIC jouent un rôle dans cette dynamique et qu'elles font l'objet d'usages inclusifs qui permettent à l'individu d'évoluer, ou de diminuer certaines contraintes quotidiennes. Pour autant, il n'est pas certain que l'on puisse parler d'inclusion sociale et professionnelle, si l'on se réfère aux mêmes logiques ascendantes, du moins dans le système français qui est le nôtre. La limite à cela tient dans le fait que les usages des TIC et les pratiques d'empowerment ne sont pas nécessairement un préalable à l'inclusion sociale et professionnelle : même si l'on souhaite donner davantage de liberté à l'individu, et donc de favoriser les dynamiques inclusives dans lesquelles, rappelons-le, la société doit, elle aussi, faire un effort de transformation pour être en mesure d'accueillir le plus grand nombre, le marché du travail et le système de retour à l'emploi sont structurés d'une telle manière que parler d'inclusion professionnelle serait inapproprié. Les entreprises embauchent la main d'œuvre capable de répondre à ses besoins ; le service Public de l'emploi attribue des aides sociales aux publics qui s'engagent dans une démarche active de recherche d'emploi et qui respectent un certain nombre de procédures et de normes fixées. Par conséquent, les demandeurs d'emploi se confrontent toujours, à une certaine phase du processus de requalification, à des facteurs sur lesquels il est difficile d'influer : la structure du marché du travail en est un exemple. Dans cette optique, nous restons toujours sur un système archaïque de l'insertion professionnelle, qui entre en tension avec la dynamique inclusive, et qui consiste au contraire à modeler la personne en fonction des exigences du marché du travail. Il n'est donc pas d'usage de parler d'inclusion sociale et professionnelle, car même s'il existe de nouveaux outils et moyens de participer activement à la richesse d'un pays, la société est structurée d'une telle façon qu'elle exclut ou marginalise encore aujourd'hui les pratiques qui s'écartent des normes communément partagées. La réponse à la question de l'exclusion sociale et professionnelle est toujours dans notre société l'obtention d'un travail, qui reste un des principaux axes intégrateurs et le seul moyen d'enrichir économiquement la collectivité. Mais pas n'importe quel travail, plutôt un emploi rémunéré et reconnu, matérialisé par un contrat entre l'employeur et l'employé. Les autres formes de participation à la richesse d'un pays comme par exemple le travail au noir ou celui pratiqué en tant que bénévole, ne sont pas récompensées, car ces autres moyens de participation sortent de la conception que les pouvoirs publics ont du travail convenable, légitime. Les nouvelles formes de participation à la société favorisées par l'usage des TIC ne sont donc pas totalement reconnues – parce que économiquement peu rentables – et les pouvoirs publics ont à cet effet un discours

contradictoire sur l'usage des TIC : d'un côté ils souhaitent favoriser la participation de tous à la société de l'information, en incitant l'ensemble des citoyens y compris les personnes les plus en difficulté à s'équiper et à utiliser ces outils, d'un autre côté ils refusent d'en supporter les effets. Selon la perspective adoptée, l'usage des TIC crée de nouveaux espaces de liberté pour les individus, et c'est précisément le cas dans les EPN à travers les usages qu'ont les disqualifiés sociaux de ces outils, mais peuvent aussi servir à exercer un contrôle supplémentaire sur la manière dont se comportent les individus en société : la représentation de l'État policier créée par Big Brother[315]. Nous pouvons porter par conséquent un regard totalement différent voire contradictoire sur la société de l'information, en fonction d'où nous l'observons. Les individus, grâce à leurs usages, accèdent à de nouvelles formes de participation de la vie en société, que la société réprime parce qu'elle n'est pas en mesure d'en gérer les effets. La société française reste sur un mode traditionnel de traitement de l'exclusion qui ne tient pas suffisamment compte des potentialités qui sont offertes par l'usage des TIC. C'est précisément ici qu'entrent en conflit les missions d'un État Providence qui a pour obligation de porter assistance à ses citoyens pour les limiter les phénomènes d'exclusion tout en exerçant des fonctions de police et de contrôle sur eux, et la volonté de créer une société de l'information et de la connaissance suffisamment ouverte dans laquelle l'usage des TIC permettrait de générer de nouvelles formes d'émancipation et de participation à la société.

[315] Cf. G. Orwel, *1984*, Paris, Gallimard, Collection « Folio », 1972.

Bibliographie

Ouvrages complets

ADORNO T. W., HORKHEIMER M., *La production industrielle de biens culturels, La raison dialectique*, Paris : Gallimard, 1974, 291 p.

ANDRE C., LELORD F., *L'estime de soi, s'aimer pour mieux vivre avec les autres*, Paris : Odile Jacob, 1999, 288 p.

ARENDT H., *Condition de l'homme moderne*, (1ère éd. en anglais 1958), Paris : Calman-Lévy, 1961 ; rééd « Pocket Algora », 1983, 406 p.

ARNAUD M., PERRIAULT J., *Les espaces publics d'accès à Internet*, Paris : PUF, 2002, 219 p.

BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit, tome 2*, Paris : Seuil, 1980, rééd. « Points-Essais », 2008, 346 p.

BECKER H. S., *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, (1ère éd. en anglais 1963), Paris : Éditions Métailié, 1985, 249 p.

BERGIER B., *Les affranchis, parcours de réinsertion*, Paris : Desclée de Brouwer, 1996, 231 p.

CASTELLS M., *La galaxie Internet*, Paris : Fayard, 2002, 375 p.

CERTEAU M. de, *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire et 2. Habiter, cuisiner, éd. établie et présentée par Luce Giard*, Paris : Gallimard, 1990, 352 p.

DEMAZIERE D., *Le chômage de longue durée*, Paris : PUF, Que sais-je ?, 1995, 125 p.

DEMAZIERE D., S*ociologie des chômeurs*, Paris : La Découverte, 1995 ; nouv. éd. « Repères », 2006, 121 p.

DUBAR C., *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Paris : Armand Colin, 1991 ; rééd. 2002, 255 p.

DUBET F., *La galère*, Paris : Fayard, 1987, 503 p.

DURKHEIM E., *De la division du travail social*, (1ère éd. en allemand 1893), Paris : PUF, 1930 ; nouv éd. « Quadrige », 2007, 428 p.

GARIBAY F., SÉGUIER M., (coord. par), *Pratiques émancipatrices : actualités de Paulo Freire*, Paris : Syllepse, 2009, 277 p.

GAULEJAC V. de, TABOADA LEONETTI I., *La lutte des places*, Paris : Desclée de Brouwer, 1994, 288 p.

GOFFMAN E., *Stigmates, les usages sociaux des handicaps*, Paris : Éditions de Minuit, 1975, 176 p.

HABERMAS J., *L'espace public*, (1ère éd. en allemand 1962), Paris : Payot, Collection « Critique de la politique », 1978, 324 p.

JOBERT B., MULLER P., *L'État en action*, Paris : PUF, 1987, 242 p.

KARSZ S.(sous la dir. de), *L'exclusion : définir pour en finir*, Paris : Dunod, 2000 ; rééd. 2004, 176 p.

LENOIR R., *Les exclus : un Français sur dix*, Paris : Le Seuil, 1974, 175 p.

LÉVI-STRAUSS C., *La pensée sauvage*, Paris : Plon, 1962, 390 p.

LINARD M., *Des machines et des hommes : apprendre avec les nouvelles technologies*, Paris : L'Harmattan, 1989, nouv. éd. réactualisée « Savoir et formation », 2000, 288 p.

NINACS W. A., *L'empowerment et l'intervention sociale*, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF), 2003, 46 p.

ORWELL G., *1984*, Paris : Gallimard, 1972, 438 p.

PAUGAM S., (sous la dir. de), *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris : La Découverte, 1996, 584 p.

PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris : PUF, 1991 ; rééd. « Quadrige », 2000, 255 p.

PAUGAM S., *La société française et ses pauvres. L'expérience du revenu minimum d'insertion*, Paris : PUF, 1993 ; 2e éd. mise à jour 1995, 319 p.

PAUGAM S., *Le lien social*, Paris : PUF, Que sais-je ?, 2008, 127 p.

PERRIAULT J., *La logique de l'usage*, Paris : Flammarion, 1989, 255 p.

PETONNET C., *Espaces habités. Ethnologie des banlieues*, Paris, Éditions Galilée, 1982, 174 p.

PEUGNY C., *Le déclassement*, Paris : Grasset, Collection « Mondes Vécus », 2009, 178 p.

PLANTARD P., *Approche clinique de l'informatique*, Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Nanterre : Université de Paris X Nanterre, 1992, 590 p.

RINAUDO J-L., *Des souris et des maîtres*, Paris : L'Harmattan, Collection « Savoir et formation », 2002, 305 p.

ROUSSELET J., *L'allergie au travail*, Paris : Le Seuil, 1974, 278 p.

SCHNAPPER D., *L'épreuve du chômage*, Paris : Gallimard, 1981 ; rééd. « Folio », 1994, 273 p.

SIMMEL G., *Les pauvres*, (1ère éd. en allemand 1908), Paris : PUF, Collection « Quadrige », 1998 ; rééd, 2005, 112 p.

SUPIOT A., *Critique du droit du travail*, Paris : PUF, 1994, 269 p.

VALENDUC G., VENDRAMIN P., *Internet et inégalités : une radiographie de la fracture numérique*, Bruxelles : Labor, Collection « Quartier libre », 2003, 87 p.

VYGOTSKY L., *Pensée et langage*, (1ère éd. en russe 1933), Paris : Éditions Sociales, 1985, 420 p.

WINNICOTT D. W., *Jeu et réalité, l'espace potentiel*, (1ère éd. en anglais 1971), Paris : Gallimard, 1975 ; rééd « Folio essais » 2002, 275 p.

Articles

BACQUÉ M. H., « Empowerment et politiques urbaines aux États-Unis », *in Géographie, économie, société*, vol. 8, Éditions Lavoisier, 2006/1, p. 107-124.

BOUTET A., TREMEMBERT J., « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *in* Les cahiers du numérique. *Fracture numérique et justice sociale*, vol. 5, n° 1, Paris : Éditions Hermès Lavoisier, 2009, p. 69-100.

BROTCORNE P., VALENDUC G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? », *in* Les cahiers du numérique. *Fracture numérique et justice sociale*, vol. 5, n° 1, Paris : Éditions Hermès Lavoisier, 2009, p. 45-68.

BRUN F., « Santé et emploi : coordonner l'action locale », *in Connaissance de l'emploi*, n° 23, 2005, 4 p.

CASTEL R., « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle », *in Face à l'exclusion. Le modèle français*, sous la dir. de J. Donzelot, Paris : Éditions Esprit, 1991, p. 137-168.

CASTEL R., « Cadrer l'exclusion », *in L'exclusion : définir pour en finir*, sous la dir. de S. KARSZ, Paris : Dunod, 2000 ; rééd. 2004, p. 35-60.

DEMAZIERE D., « Chômage et dynamique identitaire », *in L'exclusion, l'état des savoirs*, sous la dir. de S. PAUGAM, Paris : La Découverte, 1996, p. 335-343.

DONZELOT J., « Les transformations de l'intervention sociale face à l'exclusion », *in L'exclusion, l'état des savoirs*, sous la dir. de S. PAUGAM, Paris : La Découverte, 1996, p. 88-100.

DUBAR C., « La construction sociale de l'insertion professionnelle », *in Entre éducation et travail : les acteurs de l'insertion*, Éducation et Sociétés, n° 7, 2001, p. 23-35.

DUBAR C., « La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence », *in Sociologie du travail*, n° 2, 1996, p. 56-73.

DUBAR C., « Socialisation et processus », *in L'exclusion, l'état des savoirs*, sous la dir. de S. PAUGAM, Paris : La Découverte, 1996, p. 111-119.

EBERSOLD S., « L'insertion ou la déligitimation du chômeur », *in Représentations du monde social*, Actes de la recherche en Sciences Sociales, n° 154, 2004, p. 92-102.

EBERSOLD S., « L'insertion, ses métamorphoses, ses registres de cohérence à la lumière d'un corpus de circulaires (1982-1993) », *in Classes populaires et services publics*, Sociétés Contemporaines, n° 58, 2005, p. 105-130.

FOUGERE D., « Trajectoires de chômeurs de longue durée », *in L'exclusion : définir pour en finir*, sous la dir. de S. KARSZ, Paris : Dunod, 2000 ; rééd. 2004, p. 146-157.

GOSSOT Bernard, « La France vers un système inclusif ? », *in École : comment passer de l'intégration à l'inclusion ?*, Reliance, n° 16, 2005, p. 31-33.

HABERMAS J., « L'espace public, 30 ans après », *in Dossier les espaces publics*, Quaderni, n° 18, 1992, p. 161-191.

JOCHEMS S., RIVARD M., « TIC et citoyenneté. De nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information », *in Nouvelles pratiques sociales,* Échos et débats, vol. 21, n° 1, 2008, p. 137-166.

JOUET J., « Retour critique sur la sociologie des usages », *in Communiquer à l'ère des réseaux*, Réseau, n° 100, 2000, p. 487-521.

JOUVE B., « L'empowerment : à quelles conditions ? Pour quels objectifs ? », *in Finances et fiscalité locales : la révolution en marche*, Pouvoirs locaux, n° 71, 2006, p. 113-118.

KARSZ S., « Empowerment. Une notion bien-pensante permet-elle de penser ? », *in Nouvelles pratiques sociales*, Échos et débats, vol. 21, n° 1, 2008, p. 150-157.

KARSZ S., « L'exclusion : faux concept, vrai problème », *in L'exclusion : définir pour en finir*, sous la dir. de S. KARSZ, Paris : Dunod, 2000 ; rééd. 2004, p. 99-168.

LE BOSSE Y., « L'empowerment : de quel pouvoir s'agit-il ? Changer le monde (le petit et le grand) au quotidien », *in Nouvelles pratiques sociales*, Échos et débats, vol. 21, n° 1, 2008, p. 137-149.

LE BOSSE Y., « Penser pour agir. L'impératif d'une praxis scientifique dans le champ des pratiques sociales, » *in Nouvelles pratiques sociales*, Échos et débats, vol. 21, n° 1, 2008, p. 158-166.

LETOURNEAU A., « Remarques sur le journalisme et la presse au regard de la discussion dans l'espace public », *in L'éthique dans la société de l'information*, Québac et Paris : Presses de l'Université de Laval et L'Harmattan, 2001 p. 47-71.

LETTRE EMERIT, *De la fracture numérique à l'inclusion sociale*, n° 39, 2004, 8 p.

MAUGER G., « Les politiques d'insertion », *in Nouvelles formes d'encadrement*, Actes de la recherche en sciences sociales, vol. 136-137, 2001, p. 5-14.

MOSCONI N., « Relation d'objet et rapport au savoir », *in Pour une clinique du rapport au savoir*, sous la dir. de N. Mosconi, Paris : L'Harmattan, 1996, p. 75-97.

NEVEU E., « Les sciences sociales face à l'Espace public, les sciences sociales dans l'espace public », *in l'Espace public et l'emprise de la communication*, sous la dir. de I. PAILLARD, Grenoble : Éditions Ellug, 1995, p. 37-64.

PAUGAM S., « Pauvreté et exclusion. La force des contrastes nationaux », *in L'exclusion, l'état des savoirs*, sous la dir. de S. PAUGAM, Paris : La Découverte, 1996, p. 389-404.

PROULX S., « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances », *in Lise Vieira & Nathalie Pinède, Édition Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux, Tome 1, 2005, p. 7-20.

ROCHE R., « De l'exclusion à l'insertion : problématiques et perspectives », *in L'exclusion : définir pour en finir*, sous la dir. de S. KARSZ, Paris : Dunod, 2000 ; rééd. 2004, p. 81-98.

TROM D., « Habermas (Jürgen), L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise », *in Politix*, vol. 2, n° 5, 1989, p. 95-96.

TURCKLE S., « Constructions and reconstructions of the self in virtual reality », *in Electronic culture, Technology and visual representation*, sous la dir. de T. Druckrey, New-York : Aperture Foundation, 1996, p. 354-365.

WULH S., « Politiques de l'emploi et politiques d'insertion : quelques perspectives », *in L'exclusion, l'état des savoirs*, sous la dir. de S. PAUGAM, Paris : La Découverte, 1996, p. 507-518.

Articles électroniques

ARTESI, *La MAPI*, [en ligne], 2003, [consulté le 18.08.2009], disponible sur : http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=5243

BOUTET A., TRELLU H., LE ROUX K., *Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien*, [en ligne], 2006, [consulté le 27.08.2009], disponible sur : http://marsouin.infini.fr/psaume/IMG/pdf/rapport_Psaume_ABoute-HTrellu_18-01.pdf

CROUZILLAC P., *Les Espaces Culture Multimédia passent à la trappe*, [en ligne], 29 janvier 2008, [consulté le 20.08.2009], disponible sur : http://www.01net.com/editorial/370734/les-espaces-culture-multimedia-passent-a-la-trappe/

LE FAUCHEUR JONCOUR E., *Évaluation du dispositif d'accès public à Brest : analyse et propositions*, [en ligne], 2004, [consulté le 26.08.2009], disponible sur : http://www.a-brest.net/article1105.html

LE FAUCHEUR JONCOUR E., *L'offre d'accès public à Internet, les PAPI à Brest*, [en ligne], 2004, [consulté le 26.08.2009], disponible sur : http://www.a-brest.net/article1106.html

LE GOFF-PRONOST M., *Évaluation de la politique publique des cybercommunes : résultats de la phase 2*, [en ligne], septembre 2004, [consulté le 25.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=39

LINARD M., *Conception de dispositifs et changement de paradigme en formation*, [en ligne], 2002 [consulté le 15.12.2009], disponible sur : http://edutice.archives-ouvertes.fr/docs/00/00/17/80.RTF/LINARD2002.rtf

LUCIEN-BRUN S., Formation, professionnalisation et certification des animateurs multimédia, [en ligne], février 2010, [consulté le 27.04.2010], disponible sur : http://www.creatif-public.net/article1205.html

THIERRY D., LE GOFF-PRONOST M., JULLIEN N., *Programme Cybercommunes : les résultats de la première phase d'étude*, [en ligne], octobre 2003, [consulté le 25.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Cybercommune_phase1_jan03_rapport-ligne.pdf

TREMEMBERT J., JULLIEN N., *L'équipement informatique des ménages bretons fin 2005*, [en ligne], 2005, [consulté le 27.08.2009], disponible sur : http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=96

WULH S., *Quelle politiques d'insertion ? La relation insertion / production*, [en ligne], [consulté le 14.09.2009], disponible sur : http://www.simonwuhl.org/5.html

Rapports électroniques

ALCÔVE, *Livre blanc « Le logiciel libre : un défi aux éditeurs propriétaires »*, [en ligne], septembre 2001, [consulté le 16.10.2009], disponible sur : http://www.lebars.org/fs/2001_livreblanc.html

ARTESI, *Rapport d'accès public à Internet,* [en ligne], Paris : ARTESI Ile de France, janvier 2006, [consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.anetville.com/public/dossier.tpl?id=10697

COMMISSION EUROPENNE, *European e-Inclusion Initiative, First Contributions to the Compaign, e-inclusion : be part of it !*, [en ligne], Lisbonne, 3 décembre 2007, [consulté le 24.09.2009], disponiblesur : http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/bepartofit/contributions_booklet.pdf

DAUBRESSE M-P., *Rapport fait au nom de la Commission des affaires culturelles, familiales et sociales sur le projet de loi (n° 1100) généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion*, [en ligne], Paris : enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale, 18 septembre 2008, [consulté le 10.09.2009], disponible sur : http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rapports/r1113.pdf

DÉLÉGATION AUX USAGES DE L'INTERNET, *Missions de la DUI et de la sous-direction des technologies de l'information et de la communication dans l'éducation (DT-SDTICE)*, [en ligne, consulté le 19.08.2009], disponible sur : http://www.delegation.internet.gouv.fr/chrgt/bilan2004.pdf

KAPLAN D., (coord. par), *e-Inclusion : New challenges and policy recommendations*, [en ligne], Bruxelles : eEurope Advisory Group, Juillet 2005, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf

MAIRIE DE BREST, *Dispositif d'accès public Internet et au multimédia à Brest, rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques »*, [en ligne], Brest : Ville de Brest, septembre 2004, [consulté le 26.08.2009], disponible sur : http://www.a-brest.net/IMG/Etude_PAPI.pdf

VILLE DE BREST, *Guide « Multimédia en pays de Brest : où pratiquer à Brest et dans le pays de Brest ? »*, [en ligne], 2008, [consulté le 28.04.2010], disponible sur : http://www.a-brest.net/IMG/pdf/guide_multi_web.pdf

WRESINSKY J. (prés. par), *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*, [en ligne], Paris : Journal Officiel de la République Française, 10 et 11 février 1987, [consulté le 9.09.2009], disponible sur : http://www.atd-quartmonde.org/IMG/pdf/WRES_JO87.pdf

Communications

BORDIGONI M., DEMAZIERE D., MANSUY M., *L'insertion professionnelle à l'épreuve de la jeunesse. Points de vue sur les recherches françaises*, Communication au « Network on Transition in Youth », 1994

DEMAZIERE D., DUBAR C., *Peut-on parler d'exclusion professionnelle à propos des jeunes de bas niveau scolaire ?*, Colloque sur l'exclusion, 10e Festival d'histoire de France de Guyancourt, Saint-Quentin-en-Yvelines, 29 novembre 1994.

eEurope : une société de l'information pour tous, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes, 8 décembre 1999, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_fr.htm

eEurope 2002 : impacts et priorités, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes, 13 mars 2001, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226a_fr.htm

i2010 – une société de l'information pour la croissance et l'emploi, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes, 1er juin 2005, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.douri=COM:2005:0229:FIN:FR:PDF

Les TIC pour une société inclusive, [en ligne], Riga : Conférence ministérielle de la Présidence Autrichienne de l'Union Européenne et de la Commission Européenne, 11 juin 2006, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://www.accessiweb.org/_repository/files/riga_decl_fr_11juin2006.rtf

Plan d'action eEurope 2005 : une société de l'information pour tous, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes, 28 mai 2002, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_fr.htm

Rapport final sur eEurope 2002, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes, 13 février 2003, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:FR:PDF

Révision à mi-parcours du plan d'action eEurope 2005, [en ligne], Bruxelles : Comité des commissions européennes : 18 février 2004, [consulté le 20.07.2009], disponible sur : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0108:FIN:FR:PDF

SOLERE-QUEVAL S., *Les situations de handicap et l'école inclusive*, [en ligne], Créteil : IUFM de l'Académie de Créteil, 26 avril 2006, [consulté le 22.09.2009], disponible sur : http://www.creteil.iufm.fr/ressources/audiovisuel/les-amphis-de-lash/2005-2006/les-situations-de-handicap-et-lecole-inclusive/

Liste des tableaux et des cartes

Tableaux

Tableau 1 : Certificats et brevets dans les EPN.. 52
Tableau 2 : Répartition des réponses d'animateurs d'EPN par département....................189
Tableau 3 : Tri des EPN par labels...191
Tableau 4 : Tri des EPN par lieu d'implantation...193
Tableau 5 : Heures d'ouvertures des EPN et des cybercommunes...................................197
Tableau 6 : Statut de l'animateur principal dans les EPN et les cybercommunes.............198
Tableau 7 : Publics présents dans les EPN et les cybercommunes...................................203
Tableau 8 : Dispositions spécifiques des EPN...205
Tableau 9 : Activités des EPN...209
Tableau 10 : Activités des cybercommunes...210

Cartes

Carte 1 : Répartition des EPN par labels..188
Carte 2 : Répartition des EPN par lieu d'implantation... 189

Liste des abréviations

AAH :	Allocation aux Adultes Handicapés
ADF :	Association des Départements de France
ADSL :	Asymmetric Digital Subscriber Line
AFPA :	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
AI :	Allocation d'Insertion
ALT :	Allocation de Logement Temporaire
AMF :	Association des Maires de France
ANAEM :	Agence Nationale de l'Accueil des Étrangers et des Migrations
ANPE :	Agence Nationale Pour l'Emploi
APA :	Allocation Personnalisée d'Autonomie
APEC :	Association Pour l'Emploi des Cadres
API :	Allocation de Parent Isolé
APP :	Atelier de Pédagogie Personnalisée
ART :	Autorité de Régulation des Télécommunications
ARTESI :	Agence Régionale des TEchnologies et de la Société de l'Information
ASPA :	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
ASS :	Allocation de Solidarité Spécifique
ASSEDIC :	ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
ATD (Quart Monde) :	Aide à Toute Détresse
B2I :	Brevet Informatique et Internet
B2I FC-GRETA :	Brevet Informatique et Internet [Formation Continue des GRETA]
BEATEP :	Brevet d'État d'Animateur Technicien de l'Éducation Populaire et de la Jeunesse
BEP :	Brevet d'Études Professionnelles
BEPC :	Diplôme National du Brevet
BPJEPS TIC :	Brevet Professionnel Jeunesse Éducation Populaire et du Sport Techniques de l'Information et de la Communication « Animateur de lieux d'accès publics numériques »
BTS :	Brevet de Technicien Supérieur
C2I :	Certificat Informatique et Internet
CA :	Contrat d'Avenir

CAE :	Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
CAF :	Caisse d'Allocations Familiales
CAP :	Certificat d'Aptitude Professionnel
CAT :	Centre d'Aide par le Travail
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CDD :	Contrat à Durée Déterminée
CDI :	Contrat à Durée Indéterminée
CES :	Contrat Emploi Solidarité
CFA :	Centre de Formation et d'Apprentissage
CFPPA :	Centre de Formation Professionnelle Pour Adultes
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDJ :	Centre d'Information et de Documentation Jeunesse
CIE :	Contrat Initiative Emploi
CIL :	Contrat d'Initiative Locale
CIO :	Centre d'Information et d'Orientation
CISI :	Comité Interministériel pour la Société de l'Information
CIVIS :	Contrat d'Insertion dans la VIe Sociale
CLPS :	Contribuer à La Promotion Sociale
CMU :	Couverture Maladie Universelle
CNAFAL :	Conseil National des Associations Familiales Laïques
CNE :	Contrat Nouvelles Embauches
CNED :	Centre National d'Enseignement à Distance
CNI :	Certificat « Naviguer Sur Internet » [NSI]
CNLRQ :	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CQP :	Certificat de Qualification Professionnelle
CRIJ :	Centre Régional d'Information Jeunesse
CSP :	Catégorie Socio-Professionnelle
CV :	Curriculum Vitae
DDASS :	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DDTEFP :	Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DEFI :	Dispositif d'Évaluation du Fonctionnaire Internaute
DRAC :	Direction Régionale des Affaires Culturelles
DT-SDTICE :	Sous-Direction des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Éducation
DUI :	Délégation aux Usages de l'Internet
DEUST :	Diplôme d'Études Universitaires Scientifiques et Techniques

DRTEFP :	Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DRIP :	Dispositif Régional d'Insertion Professionnelle
DU3mi :	Diplôme Universitaire « Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet »
ECM :	Espace Culturel Multimédia
EMV :	Espace Multimédia dans la Ville
ENT :	Environnement Numérique de Travail
EPLE :	Établissement Public Local d'Enseignement
EPM :	Espace Public Multimédia
EPN :	Espace Public Numérique
EVS :	Emploi Vie Scolaire
FCSF :	Fédération des Centres Sociaux et socioculturels de France
FOAD :	Formation Ouverte et A Distance
FORE :	Formation Ouverte et Ressources Éducatives
FSL :	Fonds de Solidarité pour le Logement
GIS :	Groupement d'Intérêt Scientifique
GISTI :	Groupe d'Information et de Soutien aux Travailleurs Immigrés
GRETA :	GRoupement d'ÉTAblissements pour la formation
HALDE :	Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité
HCSA :	Haut Commissaire aux Solidarités Actives
HLM :	Habitation à Loyer Modéré
IAE :	Insertion par l'Activité Économique
IATOS :	Ingénieurs, Administratifs, Techniciens, Ouvriers et personnel de Service
IME :	Institut Médico-Éducatif
INJEP :	Institut National de la Jeunesse et de l'Éducation Populaire
JESSI :	Jeunesse et Société de l'Information
MAO :	Musique Assistée par Ordinateur
MAPI :	Mission interministérielle pour l'Accès Public à Internet, au multimédia et à la micro-informatique
MFP :	Maison de la Formation Professionnelle
MJC :	Maison des Jeunes et de la Culture
NSI :	Naviguer Sur Internet
P@T :	Point d'Accès à la Téléformation
PAE :	Point Accueil Emploi
PAEEO :	Prestation d'Amélioration de l'Expression Écrite et Orale

PAGSI :	Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information
PAIO :	Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation
PAIP :	Point d'Accès à l'Internet Public
PAPI :	Points d'Accès Public à Internet
PDLPD :	Plan Départemental pour le Logement des Personnes Défavorisées
PEP :	Prestation Préparatoire à l'Emploi
PIE :	Programmes Internationaux d'Échanges
PIJ :	Point Information Jeunesse
PIM :	Passeport pour l'Internet et le Multimédia
PNAI :	Plan National d'Action pour l'Inclusion
PLIE :	Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
POP :	Prestation d'Orientation Professionnelle
PPE :	Prestation Préparatoire à l'Emploi
PPS :	Prestation de Pré-professionnalisation Sectorielle
PRS :	Programme Régional des Stages
PSAUME :	Populations Socialement dévalorisées et TIC : Analyse des (non)-Usages, des Médiations et des Expériences
QCM :	Questionnaire à Choix Multiples
RMA :	Revenu Minimum d'Activité
RMI :	Revenu Minimum d'Insertion
RNIS :	Réseau Numérique à Intégration de Services
ROME :	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RSA :	Revenu de Solidarité Active
SAMU :	Service d'Aide Médicale Urgente
SDF :	Sans Domicile Fixe
SIVOM :	Syndicat Intercommunal à VOcations Multiples
SIVP :	Stage d'Insertion à la Vie Professionnelle
SMIC :	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
TEF :	Technologies de l'Éducation et de la Formation
TGV :	Train à Grande Vitesse
TIC :	Technologies de l'Information et de la Communication
TRACE :	TRajet d'ACcès à l'Emploi
TUC :	Travaux d'Utilité Collective
TVA :	Taxe sur la Valeur Ajoutée
UNEDIC :	Union Nationale pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
USB :	Universal Serial Bus

USETIC : Usages Socio-Éducatifs des Technologies de l'Information et de la Communication
VAE : Validation des Acquis de l'Expérience
WIFI : WIreless FIdelity
ZFU : Zone Franche Urbaine
ZRU : Zone de Redynamisation Urbaine
ZUS : Zone Urbaine Sensible

Liste des annexes

Phase exploratoire 1 (animateurs d'EPN)

Annexe 1 : Le guide d'entretien.. 321
Annexe 2 : Liste des EPN.. 323

Phase exploratoire 2 (animateurs d'EPN)

Annexe 3 : Le guide d'entretien.. 324
Annexe 4 : Les EPN..326

Enquête quantitative (animateurs d'EPN)

Annexe 5 : Le questionnaire..333

Enquête qualitative (usagers)

Annexe 6 : Le questionnaire..335
Annexe 7 : Le guide d'entretien.. 340
Annexe 8 : Fiche usager... 342
Annexe 9 : Liste des EPN.. 343
Annexe 10 : Liste des usagers..344
Annexe 11 : Grille d'analyse des entretiens d'usagers... 346

Annexe 1

Phase exploratoire 1 : guide d'entretien

Janvier – mars 2007

Visites des centre de ressources répondant à l'appel à projet lancé par la région (date limite 16.02.2007). Visites effectuées entre le 30 janvier et le 13 mars 2007.

1. Structure

1.1 Où se situe l'EPN? *(local dédié, bibliothèque, mairie, maison de l'emploi, etc.)*

1.2 En quelle année l'EPN a-t-il été ouvert ?

1.3 Quel(s) labels possédez-vous ? *(Centre de ressources, Cybercommune, Cyber-base, ECM, etc.)*

1.4 Êtes-vous labellisé P@T ?

1.5 Quels sont vos horaires d'ouverture/fermeture ?

1.6 L'accès est-il gratuit ou payant ?

1.7 Qui est votre référent(e) et quelles relations entretenez-vous avec vos lui/elle ?

1.8 Travaillez-vous en partenariat avec d'autres structures ? *(ANPE, associations locales, mairie, etc.)*

1.9 Existe-t-il des projets mis en place avec d'autres organismes partenaires ?

2. Équipement

2.1 Quels sont les modes de connexion au réseau Internet ? *(ADSL, Cable, RNIS/Numéris, WIFI, etc.)*

2.2 Combien possédez-vous de postes informatiques ? *(PC,MAC, portables, etc.)*

2.3 Comment les postes sont-ils répartis ? *(animateur, public, public en difficulté, étudiant, etc.)*

2.4 De quels périphériques êtes-vous équipés ? *(imprimante, scanner, webcam, etc.)*

2.5 Quel(s) système(s) d'exploitation et quels logiciels utilisez-vous ?

2.6 Favorisez-vous l'usage du logiciel libre ?

3. Animation

3.1 Combien d'animateurs salariés sont présents dans la structure ?

3.2 Depuis quand êtes-vous en poste ?

3.3 Le(s) poste(s) a/ont-t-il(s) été pérennisé(s) ?

3.4 Sous quel(s) type(s) de contrat exercez-vous votre métier ? *(emploi-jeune, CDI, fonctionnaire territorial, etc.)*

3.5 Quelle est votre formation initiale ?

3.6 Avez-vous suivi une formation complémentaire afin d'accéder au poste d'animateur multimédia ?

3.7 Des bénévoles vous aident-ils dans vos missions ?

4. Activités

4.1 Quels types d'activités proposez-vous ?
4.2 Quelle est la répartition horaire des activités ? *(accès libre, temps de formation, autoformation, etc.)*
4.3 Bénéficiez-vous de temps pour la préparation de vos cours/ateliers d'initiation ?
4.4 Les activités sont-elles imposées par l'animateur ou bien le public peut-il faire des propositions ?
4.5 Les activités que vous proposez tiennent-elles comptent des innovations technologiques ou restez-vous sur des activités de base ? *(initiation traitement de texte, navigation Internet, messagerie, etc.)*
4.6 Quelles sont selon vous les activités qui poussent les usagers à fréquenter votre espace ?
4.7 Les activités proposées sont-elles davantage d'ordre sociale ou technique ?

5. Public

5.1 Quel(s) type(s) de public(s) accueillez-vous ?
5.2 Quelle répartition en pourcentage ?
5.3 Quel type de public accueillez-vous en particulier/en majorité ?
5.4 Quelle est la fréquentation des demandeurs d'emploi ?

6. Autres

6.1 Selon vous, l'Espace Public Numérique *(EPN)* est-il un espace de rencontre où peut se créer du lien social entre les usagers ?
6.2 Selon vous, pour le cas des demandeurs d'emploi, quelles représentations ont-ils de ces espaces et qu'est ce qui les poussent à les fréquenter ? *(en terme d'accueil, d'activités, d'accompagnement, d'usages, etc.)*
6.3 Avez-vous d'autres points de vues particuliers ?

Annexe 2

Phase exploratoire 1 : liste des EPN

Janvier – mars 2007

EPN			Animation			Publics accueillis	Activités	
Commune	Date de création	Labels	Personnel	Statut	Formation		de base	spécifiques
Brest (29) Le Fourneau	1999	Cybercommune Centre de ressources ECM	2 animateurs à temps plein	CDI	Autoformation	Séniors Groupes du CAT Artistes Adolescents	Initiation à l'Internet, messagerie, bureautique Retouche photo Recherche d'emploi	Création de site Internet Création vidéo Accompagnement dans la création de projets multimédia
Plourin (29)	2000	Cybercommune Centre de ressources	1 administrateur 1 animateur 1 technicien	CDD / CDI	Autoformation	50 % d'adultes 50% de jeunes Élèves de l'école primaire	Initiation à l'Internet, messagerie, bureautique Recherche d'emploi	Jeux en réseau Accompagnement dans la création de projets multimédia Assistance technique
La Trinité Porhoët (56)	2001	Cybercommune Cyberbase PAT Centre de ressources	1 animateur	CDI *(à la suite de son emploi jeune)*	Autoformation	Adolescents en majorité Séniors Demandeurs d'emploi	Initiation à l'Internet, messagerie, bureautique Recherche d'emploi	
Saint-Laurent sur Oust (56)	2004	Cybercommune Cyberbase Centre de ressources	1 animateur	CDD	Autoformation	Adolescents et séniors en majorité Demandeurs d'emploi	Initiation *(atelier progressif : environnement outil, initiation à la bureautique et à l'Internet, initiation à la photo numérique)* Recherche d'emploi, création de CV	Création de site Internet Jeux en réseau Accompagnement dans la création de projets multimédia MAO + Vidéo Visioconférence FOAD PIM
Châteaugiron (35)	1998	Cybercommune Cyberbase Centre de ressources	1 animateur	Fonctionnaire territorial cat. C	Autoformation	Jeunes Séniors Demandeurs d'emploi Artisans Groupes scolaires	Initiation *(atelier progressif : environnement outil, découverte du système d'exploitation, initiation à la bureautique et à l'Internet)*	Atelier de sensibilisation à la sécurité informatique Accompagnement dans la création de projets multimédia Jeux en réseau Activités en relation avec les programmes scolaires de l'école primaire
Ploërmel (56)	2001	Cybercommune Cyberbase PAT Centre de ressources	2 animateurs à temps plein	CDD	BTS Informatique de gestion Formation de technicien de réseau Autoformation	Séniors et demandeurs d'emploi en majorité Adolescents Personnes déficientes intellectuelles	Initiation à l'Internet, messagerie, bureautique Recherche documentaire Recherche d'emploi, création de CV	Jeux en réseau Création de blog
Chartres de Bretagne (35)	2000	Cybercommune Cyberbase Centre de ressources	1 animateur à temps plein	CDD	Autoformation Formation du conseil régional Formation « Cyberbase »	Adolescents Séniors Demandeurs d'emplois jeunes adultes Personnes étrangères	Mise en place d'activités en fonction des demandes du public	
Loudéac (22)	1998	Cybercommune Cyberbase PAT Centre de ressources	4 animateurs sur l'ensemble de la communauté de communes à temps plein	2 fonctionnaires territoriaux cat. C 2 CAE	Formations techniques au GRETA Autoformation	Demandeurs d'emplois Séniors Scolaires	Activité essentiellement centrée autour du retour à l'emploi Bureautique Internet	

Annexe 3

Phase exploratoire 2 : guide d'entretien

Juin – juillet 2007

1. **Objectifs :**

- Préparer l'enquête quantitative (questionnaire)
- Étudier l'efficacité du dispositif dans la lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle

Thème à aborder (facteurs intégrateurs) :

- Lien social : environnement, stigmate ;
- Emploi : accessibilité aux outils, activités, partenariats, accompagnement.

2. **Guide d'entretien**

Environnement de l'EPN

- Situation de l'espace / accessibilité
- Labels
- Heures d'ouverture / fermeture
- Tarification
- Relations avec les élus / responsables

Équipement

- Nombre de postes accessibles
- Nombre de postes réservés à des activités spécifiques – lesquelles ?
- Nature des périphériques
- Répartition logiciels sous licence propriétaire / libres
- Autre matériel spécifique (pour personnes en situation de handicap, personnes illettrées...)

Animation

- Nombre d'animateurs présents à temps plein / temps partiel
- Statut(s) de(s) l'animateur(s)
- Parcours : formations initiale / complémentaire
- Répartition des missions

Publics

- Types de publics accueillis
- Répartition
- Taux de demandeurs d'emploi
- Provenance des usagers

Activités

- Types d'activités proposés
- Mise en place d'activités spécifiques en fonction des publics accueillis ?
- Répartition ateliers collectifs / individuels / accès libre en fonction des activités proposées
- Demandes particulières des usagers ?

Partenariat

- Structures partenaires ?
- Projets de partenariats à venir ?
- Demandes particulières de structures extérieures ?
- Volonté de l'animateur à créer des partenariats ? Lesquels ?

Opinions (selon l'animateur)

- Quel(s) regard(s) portez-vous sur l'exclusion ?
- Motivations des publics en situation d'exclusion sociale et professionnelles à fréquenter l'EPN ?
- Réponse(s) que donnent les EPN en matière de traitement ?

Autre(s)

Annexe 4

Phase exploratoire 2 : Les EPN

Juin 2008

Cybercommune A

1. Structure

Cybercommune intégrée à l'espace Jeunes (ouverture en 2000)
Espace ouvert 18h / sem – 1 nocturne jusqu'à 22h le vendredi
Accès payant (10,40 euros/trimestre ou pour 3 séances d'initiation. Gratuit pour les demandeurs d'emploi)
Connexion ADSL / 6 postes / 1 poste réservé à l'animateur
Peu d'intérêt de la part des élus au fonctionnement de l'espace

2. Animation

1 animateur en Contrat d'Avenir (depuis mars 2006)
Pérénisation du poste prévue en septembre 2008 (CDI)
Formation initiale : BTS Communication graphique
Formation complémentaire : autoformation
L'animateur a travaillé dans l'animation
Il a d'autres missions au sein de la mairie donc peu de temps à consacrer à la cybercommune

3. Activités

Activités majoritaires :
Jeux en réseau (dû à la majorité de jeunes présents)
Découverte de l'environnement windows, traitement de texte + Internet sur 3 séances
Accompagnement individuel ou en groupe à la demande
L'animateur souhaiterait développer des activités de montage photo / graphisme

4. Public

95 % de jeunes car des jeux sont proposés par l'animateur
Il adapte les activités en fonction du public
2 adultes
Quelques séniors / retraités
Peu de demandeurs d'emploi, car présence d'un PAE à la mairie
Ne peut accueillir des personnes en situation d'handicap => Cybercommune située à l'étage sans ascenseur

5. Projet 2009

Médiathèque en construction sur la commune, la cybercommune va y être intégrée. Objectif de garder cet espace pour le jeu et développer d'autres activités pour d'autres publics dans la future cybercommune.

Cybercommune B

1. Structure

Cybercommune située dans un local dédié dans une bibliothèque (ouverture en sept. 2000)
Labels : Cybercommune – Point Étude
L'animateur travaille en partenariat avec le P@T de X
Ouverture 20h / sem – Nocturne jusqu'à 22h une fois par mois (soirée thématique)
Accès gratuit pour tous les publics
Appui des élus, l'animateur est autonome dans la gestion de l'espace, il fait remonter les informations

2. Équipement

Connexion ADSL / Mégalis 2 (début 2008) / Wifi sur le parking de la médiathèque
6 postes :

- 2 pour l'accès à l'Internet – Bureautique – Retouche photo ;
- 4 pour CD-Rom & jeux en réseau ;
- 1 pour le Point-Étude ;
- 1 pour l'animateur ;
- 1 futur iMac

L'animateur favorise l'usage du logiciel libre
L'espace est perçu comme un service d'accompagnement, de conseil pour les personnes qui souhaitent s'équiper

3. Animation

1 seul animateur recruté en août 2000
L'animateur a été recruté en tant qu'emploi-jeune. Son a été pérennisé (Agent d'animation CDI) en 2005
Formation initiale : BTS Informatique gestion
Formation complémentaire : de 2002 à 2004 : animation TIC niveau 4
du 20 au 24 août 2002 : Serveur (gère celui de la bibliothèque)
Présence de bénévoles qui prennent le relais lorsque l'animateur est en congé

4. Activités

Au début initiation à la bureautique
Aujourd'hui, taux d'équipement des ménages sur la commune = 80 % donc activités d'initiation en fonction des demandes
L'animateur propose de l'initiation individuelle pendant l'accès libre
Les activités spécifiques ne fonctionnent pas
Souhaite développer des activités de montage vidéo, de MAO (Musique Assistée par Ordinateur)
Souhaite que les activités se répartissent équitablement

5. Public

Public équipé et non équipé
65 % d'ados et de pré-ado
17 % d'adultes
17 % d'enfants
5 % de demandeurs d'emploi (la commune selon l'animateur connaît très peu de chômage)

6. Partenariats

PAE (Point Accueil Emploi) pour la recherche d'emploi sur Internet
Centre de loisirs
Écoles
Personnel communal

7. Autres

Lien social oui => entraide avec les gens du voyage entre les enfants
Le poste d'animateur joue un rôle important sur les capacités de fonctionnement de la cybercommune : CDI, le public le perçoit ; Emploi-jeune : avance à tâtons

Cybercommune C

1. Structure

EPN situé dans l'espace ouvert de la médiatèque (ouverture en 2000)
Inconvénient : nuisances sonores
A l'étage a été créé un espace « image et son »
Labels : Cybercommune, Cyber-base (financement sur 2 ans par la Caisse des Dépôts et Consignation), Point-Étude
Horaires d'ouverture sont ceux de la médiathèque, nocturne le jeudi soir jusqu'à 21h
Accès gratuit pour les adhérents à la médiathèque (2 cous gratuit ; 2,50 euros le cours ; 1 euro la ½ h)
Référent : directrice adjointe de la médiathèque, désintéressement des élus

2. Equipement

Connexion ADSL 5M, Wifi sur le Point-Étude (réflexion autour la question d'ouverture du Wifi à tous les usagers)
8 postes informatiques réservés aux cours d'initiation
6 postes informatiques pour la recherche sur Internet
2 postes pour le Point-Étude (mais les étudiants viennent avec leurs portables...)
1 poste animateur
1 iMac en attente
L'animateur favorise l'usage du logiciel libre

3. Partenariat

Associations communales
IME (Institut Médico-Éducatif) : projet sur la durée d'écriture d'un journal
Maison de retraite (volonté de la part de l'animateur mais il manque de créneaux horaires)
Avec les 10 cybercommunes du pays
Association X (personnes lourdement handicapées => montage vidéo avec l'animateur de l'association)

4. Animation

1 animateur en poste depuis sept 2007, il succède à un animateur en CDI
L'animateur a le statut de « Stagiaire de la fonction publique ». Il sera titularisé en septembre 2008
L'association X propose de parrainer la cybercommmune en apportant des formations pédagogiques à l'animateur
Formation initiale : Licence USETIC
Formation complémentaire : Autoformation
L'animateur souhaite qu'un second animateur soit recruté pour faire face à la demande et compléter ses missions

5. Activités

Cours particuliers pour débutants (liste d'attente d'un an) : découverte Internet, bureautique, chat
4 créneaux de 12 séances à raison d'une séance par semaine sur un trimestre (découverte + initiation)
Mardi soir à 18h30, soirée thématique
Cours individuel d'une heure (attente 2 mois) / cours en groupe
Jeux en réseau
Plages horaires réservées à l'accès libre
Création CV : l'activité sera proposée en sept 2008 même s'il n'y a pas beaucoup de demandes (faible taux de chômage selon l'animateur dans la commune)

6. Public

Majorité de jeunes et d'adolescents
Ouverture aux moins de 12 ans accompagnés de leurs parents
Séniors, adultes surtout en accès libre
Personnes en situation de handicap
Personnes déjà équipées
Volonté de l'animateur d'ouvrir à d'autres publics

7. Autres

L'animateur pense que leur statut est une composante essentielle du fonctionnement de l'espace.
Il déclare : « un animateur « installé » peut s'occuper des autres car il n'est pas préoccupé à régler sa situation en premier »
Il a pour ambition de développer le partenariat au maximum, d'échanger les pratiques avec les organismes partenaires ou les autres animateurs cybercommunes, de développer l'offre de services
Il pense que l'usage des TIC a un côté « valorisant » pour les personnes en difficultés
Il souhaiterait qu'une personne de la médiathèque intervienne au niveau de la cybercommune pour développer un partenariat

Cybercommune D

1. Structure

EPN situé dans un local communal dédié (ouverture en juillet 2002)
Labels : Cybercommune, Cyber-base, Centre de ressource
Ouverture 20 heures par semaine, une soirée par semaine
Accès payant 2 euros de l'heure, 15 euros les dix. Les deux premières heures gratuites, accès gratuit pour les demandeurs d'emploi une heure par jour
Logique de partenariat, de réseaux entre les cybercommunes du pays mais aussi avec plusieurs services (PAE, PIE, Mission locale, ANPE, P@T, PIJ)
Supérieur hiérarchique : Le X : syndicat qui regroupe 4 communes
Soutien des élus, relation directe avec eux

2. Équipement

Connexion ADSL – Wifi
8 ordinateurs accessibles au public, 1 portable, 1 ordinateur réservé à l'animateur
Volonté de faire découvrir le logiciel libre aux usagers
Pas de poste pour des activités spécifiques

3. Animation

1 animatrice à plein temps, dont ¼ temps est réservé à la coordination réseau avec les autres structures partenaires
L'animatrice est en poste depuis 2002 : d'abord recrutée en tant qu'emploi-jeune (jusqu'en juin 2007) puis recrutement en tant qu'Agent Technique Territorial cat. C (concours d'animateur administratif)
Formation initiale : BTS Audiovisuel
Formation complémentaire : Cyber-base en pédagogie (novembre 2005)
Pas de bénévoles
L'animatrice essaye de proposer des activités en lien avec les innovations technologiques

4. Activités

Activités en réseau avec les autres cybercommunes (plan de formation)
L'animatrice ne propose plus d'initiation individuelle. Elle aide ponctuellement ou renvoie vers les personnes compétentes
Accès libre

5. Public

Majorité de jeunes et de séniors (40 – 60 ans)
5 % de demandeurs d'emploi
11% de retraités, collégiens, enfants

6. Autre

Souhaite diversifier l'offre d'activité

Bilan

1er cas : Cybercommune A

Traitement de l'exclusion paraîtrait inefficace
L'animateur est en contrat « précaire » et ne bénéficie pas de formation complémentaire. Il a d'autre missions au sein de la mairie, des élus se désintéressent des activités de l'espace, projet peu porté.
Les activités proposées sont en corrélation avec le public qui fréquente le plus souvent l'espace. Les jeunes sont nombreux à être présents parce que des jeux y sont proposés.
L'animateur paraît démotivé, pas de projet, peu de possibilité d'accueillir d'autres publics.

2ème cas : Cybercommunes B et C

Animateur installé, recruté en CDI ou titulaire de la fonction publique. Bonnes relations avec les supérieurs hiérarchiques, ils ont fait leur place et sont reconnus. Bon niveau de formation, peut proposer un large éventail d'activités et développer de nombreux partenariats. Accueil d'un public large.

3ème cas : Cybercommune D

Logique d'intervention ++
Logique de réseau avec les autres cybercommunes d'une même communauté de communes. Permet de diversifier l'offre de service, permet aux cybercommunes de prendre place dans le réseau partenaire et de montrer son utilité auprès des autres acteurs. Permet de consolider le projet, de venir en aide à tous les publics, d'échanger entre les animateurs sur de nouvelles pratiques et de faire évoluer le capital formation de chaque animateur en fonction de ses compétences.

Annexe 5

Enquête quantitative : le questionnaire

novembre 2007 – mars 2008

Suite à la première évaluation menée en 2005 par le GIS M@rsouin sur le dispositif « cybercommunes », une nouvelle édition est lancée cette année. L'objectif est d'évaluer l'efficacité du dispositif dans sa lutte contre l'exclusion à travers les questions d'usages, de création de lien social entre les individus et d' « e-inclusion ».

Enquête auprès des animateurs d'Espaces Publics Numeriques

(réponse en ligne avant le … par l'animateur principal sur http://www.marsouin.org)

A. Votre structure

A.1 Identification

Nom de la structure :
Nom du répondant :
adresse email :
Année d'ouverture :
CP : /_/_/_/_/_/
Commune :

A.2 Où est situé l'EPN ?

- ☐ Espace autonome
- ☐ Bibliothèque / Médiathèque
- ☐ Mairie
- ☐ Local communal
- ☐ Espace mobile *(cyberbus)*
- ☐ Local associatif
- ☐ Maison pour l'emploi
- ☐ Espace culturel
- ☐ Autre(s) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

A.3 Quel est le statut de la structure porteuse de l'EPN ?

- ☐ Collectivité
- ☐ Communauté de communes
- ☐ Association dans la cadre d'une délégation de service public
- ☐ Association
- ☐ Autre(s) : _

A.4 Quel(s) label(s) possède votre structure ?

- ☐ Cyberbase
- ☐ ECM
- ☐ Point Cyb
- ☐ Point Etude
- ☐ P@T
- ☐ Cybercommune
- ☐ Centre de ressource
- ☐ PAPI
- ☐ Autre(s) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

A.5 Quels sont les horaires d'ouverture de l'EPN ?

Jours	Horaires *(ex. 9h - 12 h / 14h - 19h)*
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Dimanche	

Autre mode d'ouverture (ex. Tous les 15 jours, etc.) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

B. Accompagnement

B.1 Combien de personnes interviennent dans votre structure ? _ _ _ personnes

B.2 Complétez pour chaque personne intervenante :

	Répondant	Personne 2	Personne 3	Personne 4
STATUT :				
Fonctionnaire	☐	☐	☐	☐
Contractuel CDI	☐	☐	☐	☐
Contractuel CDD	☐	☐	☐	☐
Contrat aidé *(Emploi Jeune, CNE, Contrat d'avenir, etc.)*	☐	☐	☐	☐
Bénévole	☐	☐	☐	☐
Autre (s) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	☐	☐	☐	☐
NIVEAU D'ETUDES :				
CAP/BEP	☐	☐	☐	☐
Bac	☐	☐	☐	☐
Bac + 2	☐	☐	☐	☐
Bac + 3 et +	☐	☐	☐	☐
FORMATION INITIALE :				
En rapport avec les TIC	☐	☐	☐	☐
En rapport avec l'animation	☐	☐	☐	☐
FORMATION COMPL. :				
Pas de formation compl.	☐	☐	☐	☐
En rapport avec les TIC	☐	☐	☐	☐
En rapport avec l'animation	☐	☐	☐	☐

B.3 Assurez-vous aussi des fonctions au sein de la mairie / de l'intercommunalité ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ☐ Gestion du site Web
- ☐ Formation du personnel
- ☐ Maintenance du parc
- ☐ Animation d'un autre EPN
- ☐ Dépannage en matière de TIC
- ☐ Autre(s) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
- ☐ Non, aucune

C. Equipement

C.1 Quels sont vos modes de connexion au réseau Internet ?

- ☐ ADSL
- ☐ Cable
- ☐ RNIS / Numéris
- ☐ WIFI
- ☐ Autre(s) : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

C.2 Quel est le nombre de postes informatiques connectés au réseau Internet à disposition du public ? _ _ _ postes connectés

C.3 Existe-t-il des postes dédiés à des activités spécifiques ?

- ☐ Non
- ☐ Oui Si oui, combien ? _ _ _ postes dédiés

Pour quelles activités ? _

C.4 Quels types de logiciels sont disponibles ? *(plusieurs réponses possibles)*

Logiciels	Libres	Sous licence propriétaire
Bureautique *(OpenOffice, Pack Office, etc.)*	☐	☐
Navigateur Internet *(Firefox, Internet Explorer, etc.)*	☐	☐
Création, production *(Dreamweaver, Cubase, etc.)*	☐	☐
Création web *(blog, wiki, etc.)*	☐	☐
Education jeunes/enfants *(Adibou, etc.)*	☐	☐
Formation adultes, Autoformation	☐	☐
Communication *(msn, skype, etc.)*	☐	☐
Jeux *(Counter Strike, etc.)*	☐	☐
Autre (s) : _	☐ ☐	☐ ☐

D. Public

D.1 Combien de <u>personnes différentes</u> avez-vous accueilli en 2007 ? _ _ _ personnes

D.2 Quel est, en pourcentage, la provenance des usagers ?

Quartier : _ _ _ _ _ %
Commune : + _ _ _ _ _ %
Communauté de communes : + _ _ _ _ _ %
Autre (département, région …): + _ _ _ _ _ %
Total = 100%

D.3 Quels sont <u>tous</u> les types de publics fréquentant votre EPN ?

- ☐ 1.Jeunes *(-12 ans)*
- ☐ 2. Adolescents *(12 – 18 ans)*
- ☐ 3. Etudiants
- ☐ 4. Actifs
- ☐ 5.Séniors /Retraités
- ☐ 6. Demandeurs d'emploi
- ☐ 7. RMIstes, en situation précaire
- ☐ 8. Femmes au foyer
- ☐ 9. Personnes illetrées
- ☐ 10. Personnes handicapées
- ☐ 11.Personnes déjà équipées
- ☐ 12. Touristes

Quels sont les numéros des 3 publics les plus accueillis ?

En 1er : _ _ _ En 2nd : _ _ _ En 3ème : _ _ _

D.4 Votre structure prend-elle des dispositions spécifiques en faveur de certains publics ? *(formation professionnelle à distance, mise à disposition de logiciels du type Jaws, ZoomText, etc.)*

Publics	En projet 2008	Non, pas de demandes	Non mais des demandes	Oui
Demandeurs d'emploi	☐	☐	☐	☐
Allocataires minimas sociaux *(RMI, ASS, API, etc.)*	☐	☐	☐	☐
Femmes au foyer	☐	☐	☐	☐
Jeunes en situation d'exclusion *(suivi Mission locale, etc.)*	☐	☐	☐	☐
Personnes handicapées *(illetrées, malvoyantes, etc.)*	☐	☐	☐	☐
Personnes immigrées	☐	☐	☐	☐
Personnes sans logement	☐	☐	☐	☐

D.5 L'accès à l'EPN est-il gratuit pour certaines catégories de personnes ? ☐ Non ☐ Oui *Si oui pour lesquelles ?* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _

E. Activités

E.1 Votre structure participe-t-elle à des actions de coopération avec d'autres organismes ? ☐ Non ☐ Oui, lesquelles ?

Partenaires		Nature des actions
Associations communales *(projets culturels, édition plaquettes, etc.)*	☐	
Autres EPN *(programmes d'activités, échanges divers, etc.)*	☐	
Organismes de formation *(Formation ouverte et à distance, etc.)*	☐	
Administrations sociales *(CAF, DDASS, CCAS, Service social départemental, etc.)*	☐	
Structures d'insertion *(IAE, APP, lutte contre l'illetrisme, le handicap, etc.)*	☐	
ANPE *(aide à la préparation d'entretien, prise en charge des chômeurs, etc.)*	☐	
Ecoles - Collèges - Lyçées	☐	
Echanges divers *(liste de diffusion, wiki, regroupements périodiques, etc.)*	☐	
Autre(s) : _	☐	

E.2 Quelles activités sont proposées au sein de l'EPN ?
(plusieurs réponses possibles par ligne)

Activités proposées	En projet 2008	Accès libre	Auto-formation *(mise à disposition de ressources papier, CDROM, etc.)*	Accompagnement		N° du public dominant *(cf. catégories D.3)*
				individuel	atelier de groupe	
Initiation TIC grand public *(bureautique, retouche photo, diaporama...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Web 1.0 *(découverte de l'Internet, email...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Création, production *(sites web, MAO, vidéo...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Web 2.0 *(blog, flick r, youtube, myspace...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Accompagnement scolaire *(soutien scolaire, ENT, travail avec les enseignants...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Aide et accompagnement aux projets artistiques/culturels	☐	☐	☐	☐	☐	
Stratégie de recherche documentaire *(base de données, bibliothèque...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Formation ouverte et à distance *(FOAD)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Accès à l'information *(portail, web tv...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Jeux *(en réseaux, en ligne)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Communication et réseaux sociaux *(chat, forum...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Interaction administrations *(téléchargement formulaires, déclaration en ligne...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Achat et vente en ligne *(e-commerce, banque en ligne...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Aide et accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle *(création CV, recherche d'emploi, préparation entretien...)*	☐	☐	☐	☐	☐	
Autre(s) : _	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	

F. Vos opinions

Pour chaque question, cochez la case correspondante : 1 : tout à fait d'accord ; 2 : assez d'accord ; 3 : neutre ; 4 : pas d'accord ; 5 : pas du tout d'accord.

F.1 Selon vous, les demandeurs d'emploi peuvent trouver en fréquentant un EPN...

Un lieu d'échanges permettant de tisser de nouveaux liens sociaux	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Un dispositif global permettant d'augmenter leurs chances d'insertion sociale et professionnelle *(santé, logement, enfant, formation, etc.)*	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Un accompagnement spécifique permettant de s'inscrire dans des réseaux d'aide à l'insertion	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Un moyen complémentaire ou de substitution aux services de l'ANPE	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Un moyen d'accéder à davantage d'offres d'emploi	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

F.2 Selon vous, en matière de lutte contre l'exclusion :

Les EPN ont un rôle important à jouer avec les autres acteurs de l'insertion	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Les usages des TIC constituent des éléments de motivation et de valorisation des personnes	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐
Les usages pédagogiques des TIC favorisent les apprentissages	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

F.3 Décrivez en quelques lignes sur quel projet se base l'activité de votre structure : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _

F.4 Quelles sont selon vous les principales missions et compétences du métier d'animateur multimédia ? *(en terme d'animation, de pédagogie, d'innovation, de technologie, etc.)* _ _ _ _ _ _ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _
_ _

Annexe 6

Enquête qualitative : questionnaire usagers des EPN

Décembre 2008 – avril 2009

Questionnaire usagers

L'objectif de ce questionnaire est d'étudier quelle(s) relation(s) vous pouvez entretenir en tant qu'usager avec l'espace multimédia que vous fréquentez, quelle(s) activités vous y menez et quel regard vous portez sur les technologies. La présente enquête s'inscrit dans un travail de thèse évaluant les capacités des espaces multimédias à traiter la question de l'exclusion sociale et numérique.

1. Vous

1.1 Sexe ☐ Homme ☐ Femme

1.2 Catégorie d'âge

☐ - 20 ans ☐ 20 < 34 ans ☐ 35 < 49 ans
☐ 50 < 59 ans ☐ 60 ans et + ☐ Ne souhaite pas répondre

1.3 Situation familiale

☐ Célibataire ☐ Marié / en couple ☐ Séparé / divorcé
☐ Veuf (ve) ☐ Ne souhaite pas répondre ☐ Aucune réponse

1.4 Combien de personnes composent votre foyer ? ……. personne(s)

Y a t-il des enfants ? ☐ Oui ☐ Non
Si oui combien et de quel âge ? ………………………………………………………………………………………
……
……

1.5 Vous habitez

☐ - 300 m de l'espace multimédia ☐ La commune
☐ La communauté de communes ☐ Le département

1.6 Quel type de logement occupez-vous ?

Logement traditionnel

☐ Maison individuelle dont vous êtes propriétaire
☐ Maison individuelle dont vous êtes locataire ou en co-location
☐ Appartement dont vous êtes propriétaire
☐ Appartement dont vous êtes locataire ou en co-location
☐ HLM
☐ Autre(s) : ………………………………………………………………………………………………………

Logement temporaire

☐ Foyer de jeunes travailleurs
☐ Cité universitaire
☐ Hébergement familial / amis
☐ Foyer CHRS
☐ Logement ALT
☐ Hôtel
☐ Squat
☐ Sans hébergement
☐ Autre(s) :

1.7 Quel est votre niveau d'étude ?

☐ Sans diplôme ☐ Niveau Certificat d'Etude / CQP
☐ Niveau BEPC/BEP/CAP ☐ Niveau Bac
☐ Bac + 2 ☐ Bac + 3
☐ Bac + 5 et +
☐ Autre(s) : ……………………………………………………………………………………………

1.8 Exercez-vous une activité professionnelle actuellement ?

☐ Oui à temps plein ☐ Oui à temps partiel ☐ Non

*Si **oui** précisez votre situation :*

☐ Agriculteurs, exploitant
☐ Artisan, commerçant, chef d'entreprise
☐ Cadre, profession intellectuelle supérieure
☐ Professions intermédiaires
☐ Employé
☐ Ouvrier
☐ Autre(s) : ……………………………………………………………………………………………

*Si **non** précisez votre situation :*

☐ Demandeurs d'emploi
☐ Étudiant – CSP parent(s) : ……………………………………………………………………………
☐ Sans profession, au foyer
☐ Retraité – de quelle CSP ? ……………………………………………………………………………
☐ Autre(s) (dont à la recherche d'un 1er emploi) : ………………………………………………………

1.9 Le foyer perçoit-il un ou des salaire(s) ?

☐ Oui ☐ Non

1.10 Le foyer perçoit-il d'autres sources de revenus *(autres que les aides spécifiques)* ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui la(les)quelle(s) :

☐ Pension alimentaire ☐ Allocations logements
☐ Allocations familiales ☐ Rentes (actions, biens locatifs)
☐ Autre(s) : ……………………………………………………………………………………………

1.11 Le foyer bénéficie-t-il d'aides sociales spécifiques ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui la(les)quelle(s) :

☐ API (Allocation de Parent Isolé) ☐ AAH (Allocation aux Adultes Handicapés)
☐ RMI ou RSA ☐ ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)
☐ APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ☐ ASS (Allocation Spécifique de Solidarité)
☐ Autre(s) : ……………………………………………………………………………………………

1.12 Quel est le revenu mensuel de votre foyer ?

☐ - 800 € / mois ☐ 800 < 1200 € / mois
☐ 1200 < 1500 € / mois ☐ 1500 < 2000 € / mois
☐ 2000 < 4000 € / mois ☐ 4000 < 6000 € / mois
☐ 6000 € et + ☐ Ne souhaite pas répondre

1.13 Que diriez-vous de votre vie ?

- ❑ Elle est confortable
- ❑ Vous vous en sortez
- ❑ Elle est difficile
- ❑ Elle est très difficile
- ❑ Vous ne savez pas

1.14 Avez-vous des contacts avec des organismes sociaux ?

❑ Oui ❑ Non

Si oui précisez avec le(les)quel(s) : ....

1.15 Comment occupez-vous votre temps libre ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ Bénévole / adhérent à une association
- ❑ Activités sportives
- ❑ Activités culturelles (cinéma, concerts, théâtre, etc.)
- ❑ Activités artistiques (musique, peinture, etc.)
- ❑ Autre(s) : ....

1.16 Comment cela se traduit-il en terme de temps ?

- ❑ - d'1h / semaine
- ❑ 1 < 2h / semaine
- ❑ 2 < 5h / semaine
- ❑ 5 < 10h / semaine
- ❑ + 10h / semaine
- ❑ Vous ne savez pas

2. Vous et l'espace multimédia

2.1 Comment avez-vous connu l'espace multimédia ?

- ❑ Par un (ou des) membre(s) de votre famille
- ❑ Par un (ou des) ami(s)
- ❑ Internet
- ❑ Publicité ; de quel type ? ....
- ❑ Par un organisme ; lequel ? ....
- ❑ Autre(s) : ....

2.2 Depuis combien de temps ? *(date du premier accès)*

....

2.3 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous poussé la porte la première fois ?

....

2.4 Vous fréquentez l'espace multimédia

- ❑ Plusieurs fois par semaine
- ❑ Une fois par semaine
- ❑ Une fois par mois
- ❑ Une fois par trimestre

2.5 Combien de temps estimez-vous passer dans l'espace multimédia ? *(durée par séance)*

- ❑ - de 15 mn
- ❑ 15 < 30 mn
- ❑ 30 mn < 1 h
- ❑ 1 h < 2 h
- ❑ + de 2 h
- ❑ Plus que cela

2.6 A quel moment venez-vous ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ Matin
- ❑ Midi
- ❑ Après-midi
- ❑ Soir
- ❑ Nocturne
- ❑ Week-end

2.7 Aujourd'hui quelles sont vos motivations à fréquenter l'espace multimédia ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ Vous n'êtes pas équipé d'outil informatique chez vous
- ❑ Le foyer est équipé mais je n'utilise pas
- ❑ Vous n'avez pas de connexion Internet chez vous
- ❑ Vous avez peur de manipuler seul(e)
- ❑ La tarification proposée est raisonnable
- ❑ Les horaires d'ouverture sont larges
- ❑ Les activités et services proposés vous sont utiles
- ❑ Vous bénéficiez d'accompagnement et d'assistance
- ❑ Vous rencontrez de nouvelles personnes
- ❑ Vous trouvez l'espace agréable et convivial
- ❑ Proximité du domicile
- ❑ Vous découvrez de nouvelles choses
- ❑ Vous participez à des projets
- ❑ Autre(s) : ....

3. Vos usages

3.1 Que venez-vous faire à l'espace ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ Découverte et initiation aux outils
- ❑ Cours grand public (bureautique, retouche photo, etc.)
- ❑ Cours individuel
- ❑ Trouver du conseil auprès des professionnels (animateurs)
- ❑ Recherche sur l'Internet
- ❑ Messagerie
- ❑ Atelier de recherche d'emploi, création de CV
- ❑ Interactions administrations (CAF, Déclaration d'impôts, etc.)
- ❑ Formation Ouverte et A Distance
- ❑ Communication et réseaux sociaux (chat, forum)
- ❑ Site(s) de rencontre
- ❑ Rencontrer de nouvelles personnes, se faire de nouveaux amis
- ❑ Prendre le café, passer du bon temps, voir des amis
- ❑ Autre(s) : ....

3.2 Au cours des 6 derniers mois, avez-vous participé à des ateliers spécifiques ?

❑ Oui ❑ Non

Si oui lesquel(s) : ....

3.3 Dans quel(s) autre(s) endroit(s) pouvez-vous utiliser des outils numériques / avez-vous accès à l'Internet ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ Chez vous
- ❑ Sur votre lieu de travail
- ❑ Chez vos proches / amis / voisins
- ❑ Dans d'autres lieux d'accès publics *(Cyber-cafés, bibliothèques...)*
- ❑ Autre(s) : ....

4. Votre opinion

4.1 Selon vous pour trouver un emploi l'usage des technologies est...

- ❑ Une obligation
- ❑ Indispensable
- ❑ N'est pas nécessaire
- ❑ Vous ne savez pas

4.2 Selon vous l'usage des technologies...

Pour chaque question cochez la case correspondante (1 : tout à fait d'accord ; 2 : assez d'accord ; 3 : neutre ; 4 : pas d'accord ; 5 : pas du tout d'accord)

Améliore la qualité de la vie	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Est un élément valorisant et motivant	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Permet de lutter contre certaines formes d'isolement	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

* * *

Accepteriez-vous une entretien qui me permette de compléter les informations ci-dessus ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, pourriez-vous me laisser vos coordonnées ?

Email : Téléphone : ..../..../..../..../....
Rendez-vous fixé le : ....
....
....

Merci de votre participation

Annexe 7

Enquête qualitative : guide d'entretien usager

Décembre 2008 – avril 2009

Ce guide sert à orienter l'entretien. Il reprend les principaux thèmes sur lesquels je souhaite faire réagir les usagers mais ne se limite pas à ces questions. Le caractère semi-directif des entretiens permet d'approfondir chaque questions, de relever les expériences et les anecdotes des usagers tout en restant dans le cadre préalablement définit.

1. Présentation de l'usager

- Pouvez-vous me décrire en quelques mots votre parcours ?
- Quelle est votre situation actuelle ? (recherche d'emploi, travail à temps plein, mi-temps...)
- Si vous êtes demandeur d'emploi, depuis quand l'êtes-vous ?
- Comment occupez-vous votre temps de chômage ?

2. Rapport avec L'EPN

- Depuis quand connaissez-vous cet espace ?
- Combien de fois par jour/semaine fréquentez-vous l'espace ?
- Combien de temps y restez-vous en moyenne lorsque vous vous installez ?
- Quelles sont vos motivations à fréquenter ce type d'espace ? (accompagnement, tarification, équipement, partenariat, anonymat...)
- Fréquentez-vous d'autres structures en rapport avec votre projet professionnel ?
- Quel regard portez-vous sur l'espace en général ?

3. Informatique / usages

- Quel est votre niveau « informatique » selon vous ? (faible, moyen, confirmé)
- Etes-vous équipé à domicile ?
- Accédez-vous aux outils numériques dans d'autres lieux (famille, amis, voisins, autres EPN...)
- Pouvez-vous me décrire quels sont vos usages dans l'EPN ?
- Utilisez-vous les outils mis en place par le Pôle Emploi ? (télécandidatures, rédac'CV, portail...)
- Quel regard portez-vous sur ces outils ?

4. Représentations

- Quelle image avez-vous d'Internet ?
- Selon vous, est-il indispensable d'avoir accès à Internet aujourd'hui ?
  - pour effectuer ses recherches de l'emploi ?
  - pour effectuer ses déclarations en ligne ?
  - pour actualiser sa situation ?
  - pour rencontrer de nouvelles personnes ?
  - autre(s)

5. Lien social

- Quel rapport avez-vous avec l'animateur multimédia ? (ami, personne-ressource...)
- Lorsque vous êtes dans l'EPN, vous arrive-t-il de discuter avec d'autres usagers ?
- Avez-vous été témoin de situations d'entraide ?

Annexe 8

Enquête qualitative : fiche usager

Décembre 2008 – avril 2009

EPN			
Semaine :		Commune :	
Structure juridique :		Département :	
Situation :		Label(s) :	
Animation :		Partenariat(s) :	
Type d'accompagnement	❑ Accès libre	Public(s) accueilli(s)	❑ Fragiles
	❑ Accpt. individuel		❑ Assistés
	❑ Atelier groupe		❑ Marginaux
Usager			
Entretien n°		Sexe : ❑ M ❑ F	
Age / Tranche d'âge :		CSP :	
Situation professionnelle :			
Niveau informatique :	❑ Faible	Catégorie :	❑ Fragile
	❑ Moyen		❑ Assisté
	❑ Confirmé		❑ Marginal

Comportement / attitudes :

Observations :

Annexe 9

Enquête qualitative : liste des EPN

Décembre 2008 – avril 2009

Semaine	Commune	Structure juridique	Labels	Zone	Animateur(s)	Public(s)	Type d'accompagnement	Partenariat(s)
Semaine 50 (2008)	**Brest (29)**	BIJ	Cybercommune	Urbaine	1 animateur agent territorial	Fragiles et assistés	Accès libre Accompagnement individualisé	BIJ
Semaine 51 (2008), semaine 2 (2009)	Communauté de communes de **Moyenne Vilaine et du Semnon (35)**	Local communal, mairie	Cybercommune	Rurale	Bénévoles	Fragiles	Accès libre Accompagnement individualisé	
Semaine 3 (2009)	**Guilers (29)**	Association « Agora », centre culturel	Centre de ressources Cybercommune	Rurale	1 animateur recruté par l'association + 5 bénévoles	Fragiles	Accès libre Ateliers de groupe Accompagnement individualisé	Pôle Emploi (en projet) Association jeunes Associations communales
Semaine 4 (2009)	**Vitré (35)**	Médiathèque Madame de Sévigné	Centre de ressources Cybercommune Point-Étude	Urbaine	1 animateur agent territorial	Fragiles	Accès libre Ateliers de groupe Accompagnement individualisé	Association ALYSA 35 Foyer « Le vallon » IME Vitré
Semaine 5 (2009)	**Brest (29)**	CCAS	PAPI	Urbaine	Conseiller(e)s	Fragiles, assistés et marginaux	Accès libre Accompagnement individualisé	CCAS
Semaine 8 (2009)	**Brest (29)**	Centre social	PAPI	Urbaine	2 animateurs (1 animateur de quartier + 1 moniteur éducateur)	Assistés	Accès libre Accompagnement individualisé	CCAS Brest Association « l'entente des locataires »
Semaine 9 (2009)	**Auray (56)**	Mission locale	Cyber-base Emploi	Urbaine	1 animatrice également chargée du suivi des jeunes - 26 ans) + 1 stagiaire	Fragiles et assistés	Accès libre Ateliers de groupe Accompagnement individualisé	Pôle Emploi
Semaine 10 (2009)	**Loudéac (22)**	Maison de l'Emploi	P@T	Urbaine	1 animatrice chargée également de l'accueil	Fragiles et assistés	Accès libre Ateliers de groupe Accompagnement individualisé	Pôle Emploi, CLPS, Mission locale, ASSEDIC, Association Prométhée
Semaine 11 (2009)	**Brest (29)**	Association Agehb	PAPI	Urbaine	1 animatrice chargée de l'accueil de jour des personnes	Fragiles, assistés et marginaux	Accès libre Accompagnement individualisé	Foyer d'accueil de jour « Le Phare »
Semaine 12 (2009)	**Hennebont (56)**	Médiathèque	Centre de ressources Cybercommune	Urbaine	1 animatrice agent territorial	Fragiles	Accès libre Ateliers de groupe Accompagnement individualisé	

Annexe 10

Enquête qualitative : liste des usagers

Décembre 2008 – avril 2009

Espace	Semaine	N°	Usagers	Niveau informatique	Usages	Catégorie « disqualifiés sociaux »	Situation professionnelle
Messac Cybercommune	Semaines 51 (2008), 2 & 4 (2009)	A1	Femme, 34 ans	Faible	Recherche d'emploi C2I	« Fragile »	Étudiante non assidue en recherche d'emploi
Guilers Cybercommune Centre de Ressource	Semaine 3	B2	3 femmes, 60-80 ans	Faible	Initiation découverte Internet, traitement de texte, tableur, messagerie, etc.		Retraités
		B3	Homme, 57 ans	Faible	Initiation découverte Internet, traitement de texte, tableur, messagerie, etc.		Retraité
		B4	Femme, 53 ans	Faible	Messagerie		Agent d'entretien
		B5	Femme, 60 ans	Faible	Initiation découverte Internet, traitement de texte, tableur, messagerie, etc.		Retraité
		B6	Femme, 65 ans	Confirmé	Bénévole		Retraité
Vitré Cybercommune Centre de Ressource Point-Étude	Semaine 4	C7	Femme, 30 ans	Confirmé	Messagerie (manque d'équipement Internet à son domicile)		Enseignante
		C8	Homme, 30 ans	Confirmé	Messagerie + autres activités (manque d'équipement à son domicile)	« Fragile »	En recherche d'emploi
		C9	Femme, 25 ans	Intermédiaire	Recherche d'emploi, messagerie (ne souhaite pas s'équiper)	« Fragile »	En recherche d'emploi
Brest (CCAS) PAPI	Semaine 5	D10	Homme, 35 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, usages administratifs, messagerie	« Assisté »	Public pris en charge par le CCAS *(logement d'urgence, emploi précaire)*
		D11	Homme, 23 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, usages administratifs, messagerie, jeux, recherche documentaire	« Marginal »	
		D12	Homme, 27 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, usages administratifs, messagerie, jeux	« Assisté »	
		D13	Homme, 30 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, usages administratifs	« Assisté »	
		D14	Femme, 25 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, messagerie	« Fragile »	
		D15	Femme, 60 ans	Intermédiaire		« Assisté »	
Brest (Centre social Recouvrance) PAPI	Semaine 8	E16	Femme, 30 ans	Faible	Recherche d'emploi, usages administratifs (situation personnelle + association)	« Assisté »	En recherche d'emploi, bénéficiaire du RMI

Espace	Semaine	N°	Usagers	Niveau informatique	Usages	Catégorie « disqualifiés sociaux »	Situation professionnelle
Auray Cyberbase Emploi	Semaine 9	F17	Femme, 30 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, télécandidatures, recherche documentaire, communication et réseaux sociaux	« Fragile »	En recherche d'emploi
		F18	Femme, 25 ans	Intermédiaire	Recherche d'emploi, télécandidatures, communication et réseaux sociaux	« Fragile »	En recherche d'emploi
		F19	Homme, 40 ans	Faible	Recherche d'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi
		F20	Femme, 46 ans	Intermédiaire	Recherche d'emploi, recherche documentaire	« Fragile »	En recherche d'emploi
		F21	Femme, 29 ans	Intermédiaire	Recherche d'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi, reconnue travailleur handicapé
		F22	Femme, 35 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, recherche documentaire, communication et réseaux sociaux	« Fragile »	En recherche d'emploi
Loudéac (Maison de l'Emploi) Cybercommune P@T	Semaine 10	G23	Homme, 54 ans	Faible	Recherche d'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi, reconnu travailleur handicapé
		G24	Femme, 30 ans	Confirmé	Recherche d'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi
		G25	Femme, 32 ans	Faible	Recherche d'emploi, télécandidatures	« Fragile »	En recherche d'emploi
		G26	Homme, 37 ans	Confirmé	Recherche d'emploi, recherche documentaire	« Fragile »	En recherche d'emploi
		G27	Femme, 45 ans	Faible	Recherche d'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi
Brest (AGEHB) PAPI	Semaine 11	H28	Homme, 44 ans	Intermédiaire	Recherche d'emploi, retouche photo, communication et réseaux sociaux	« Assisté »	En recherche d'emploi, sort de l'hôpital psychiatrique
Hennebont Cybercommune	Semaine 12	I29	Homme, 40 ans	Intermédiaire	Recherche d 'emploi	« Fragile »	En recherche d'emploi

Annexe 11

Enquête qualitative : grille d'analyse d'entretiens des usagers

Décembre 2008 – avril 2009

Conséquences de la disqualification	Priorités vitales	
	Développement de l'autonomie	
	Situations d'empowerment	
Prémices à la requalification	Surmonter les difficultés financières	
	Sortir de chez soi	
	Accès aux outils	
	Situations d'empowerment	
Représentation de(s) institution(s) experte(s)	Environnement	
	Animation et accompagnement	

Appropriation de l'EPN comme lieu pour effectuer les démarches de recherche d'emploi	Environnement et configuration	
	Animation et accompagnement	
	Accès à l'information	
	Partenariat	
	Autres	
Lien social	Dans l'enceinte des EPN	
	À l'extérieur des EPN	
	Médiatisé par l'usage des TIC	

Usages des TIC	Avec les outils du Pôle Emploi	Portail en ligne	
		Télécandidature	
		Rédac'CV	
	Avec les outils des EPN	Recherche d'emploi	
		e-administration	
		Autres	
	Usages créatifs / bricolage		
	Empowerment et e-inclusion		
Fonction « détigmatisante » des EPN			

Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons

Résumé

Depuis la fin des années quatre-vingt-dix, les technologies de l'information et de la communication (TIC) envahissent tous les secteurs de la vie sociale, professionnelle ou culturelle. Pour éviter qu'un fossé numérique se creuse, les espaces publics numériques (EPN) ont été créés dès 1998 afin de permettre à toutes les personnes qui le souhaitent de bénéficier d'un accès accompagné aux TIC. Ces espaces ont aujourd'hui, malgré eux, la mission délicate d'accompagner certains publics qui se trouvent dans l'obligation d'utiliser ces outils numériques, en l'occurrence les demandeurs d'emploi pour lesquels l'usage d'Internet et autres logiciels sont devenus des outils indispensables à leurs démarches de retour à l'emploi. L'objectif de cette recherche est d'identifier les fonctions que jouent les EPN auprès de ces publics qui sont de plus en plus nombreux à fréquenter ces espaces. Face à un système de retour à l'emploi qui semble privilégier une logique de traitement des dossiers sur des critères d'efficacité quantitatifs, ce travail montre comment le public des disqualifiés sociaux s'approprient ces lieux de diffusion du numérique pour développer des usages des TIC et des stratégies d'empowerment afin de se libérer de l'assistance exercée par l'institution. Au-delà du rapport à l'emploi, cette recherche s'intéresse également à la fonction d'espace anonyme que remplit l'EPN. Elle porte une analyse sur la manière dont les publics s'approprient ces espaces pour échapper aux phénomènes de stigmatisation d'un statut « dévalorisé » que génère leur situation. Ce travail de recherche participe à la réflexion sur l'inclusion numérique et sur la manière dont s'articulent les dispositifs de retour à l'emploi et ceux qui mettent en place des actions autour des outils numériques.

Mots clés : EPN, inclusion, TIC, chômage, usage, empowerment.

Socially and professionnally left out people and their empowerment strategies through ICTs uses in Brittany's digital workplaces

Abstract

Since the late 1990s, Information and Communication Technologies (ICTs) have developed tremendously in every area of life; be it social, professional or cultural. Thus, « Les espaces publics numériques (EPNs) » (« Digital workplaces » or « Community Access Places » (CAPs)) were established from 1998 in order to prevent any digital divide. It means every person wishing to get access to ICTs could be guided in doing so. EPNs are now providing support to individuals, such as job-seekers, who are bound to use these new technologies. Indeed, job-seekers are required to use the Internet as well as some programs such as word processors ; these softwares having become essential for searching for jobs, putting personal data together and updating information. This Ph.D. dissertation aims at identifying the different usages made by the increasingly numerous users of EPNs. This research work shows how individuals who are socially and professionally left out take over these places where digital technology is accessible. In doing so, they develop ICTs uses and empowerment strategies and free themselves from state welfare and subservience logics by growing self-reliant. Beside the job-seeking aspect, this work also discusses the importance of the anonymity ensured by EPNs. It analyses how individuals can maintain a certain level of confidentiality concerning their personal and professional background and consequently avoid being stigmatised as « belittled » because of their situation. The phenomenon of stigmatisation can sometimes be reinforced by the resort to national services to help into employment. This research work takes part in the reflexion on digital inclusion and how the issue of job-seeking plans and actions using digital tools are linked.

Keywords : EPNs, inclusion, ICTs, unemployment, usage, empowerment

---

Thèse de doctorat en sciences de l'éducation

CREAD – Université Rennes 2
Campus Villejean
Place Recteur Henri Le Moal
Bâtiment D
CS 24307
35043 Rennes - FRANCE